



La gestion des émotions en ISP



Jeudi 1er, vendredi 2 et vendredi 16 octobre 2020

Avec le soutien de et/ou en partenariat avec



Les cycles de l'ISP organisés par la FeBISP

Depuis septembre 2015, la FeBISP propose aux travailleurs et travailleuses¹ de l'Insertion socioprofessionnelle des cycles centrés sur des thématiques qui concernent particulièrement le secteur.

L'orientation, les relations OISP et entreprises, l'évaluation, la pédagogie en ISP, l'accompagnement psycho-social *etc.*, autant de sujets qui questionnent les équipes et font débat à l'intérieur de chaque structure.

Echanges d'expériences et de bonnes pratiques

La plupart du temps « le nez dans le guidon », les professionnels de l'insertion ont peu l'occasion d'approfondir ces questions, de les resituer dans un contexte institutionnel plus global, ou tout simplement de se rencontrer pour partager leurs expériences, leurs inquiétudes, leurs solutions.

Plus que des formations au sens strict, il s'agit donc avant tout de favoriser la rencontre entre les professionnels concernés et de se baser sur leur expertise pour développer ou améliorer les compétences et pratiques professionnelles.

C'est en effet au départ de l'expérience des acteurs de terrain et de l'analyse de situations rencontrées au quotidien que nous cherchons à relever les difficultés spécifiques et les solutions qui peuvent être apportées, à mutualiser des outils efficaces, à développer de nouvelles compétences.

Mise en contexte

Chaque thématique est évidemment contextualisée au préalable (définition, contexte socio-économique et politique, cadre institutionnel, enjeux pour le secteur *etc.*), mais l'objectif essentiel est avant tout, à partir d'une réflexion collective, de susciter des synergies entre les participants et des pistes d'action.

En pratique

Concrètement, ces formations sont animées par des membres de l'équipe de la FeBISP. L'intervention d'experts de la thématique abordée, internes ou externes au secteur de l'ISP, est également sollicitée.

Chaque cycle, réunissant au maximum 20 participants est organisé sur 3 journées, planifiées de manière à permettre l'expérimentation sur le terrain, avec retour sur les mises en pratique et évaluation collective en fin de formation.

Contacts :

FeBISP
Cantersteen, Galerie Ravenstein 3 bte 4 - 1000 Bruxelles
Tél: 02 537 72 04

Pascal Rebold, attaché soutien méthodologique ISP : rebold@febisp.be
Jeanne Lodewijck, attachée formation professionnelle : lodewijck@febisp.be

¹ Dans le présent document, le genre masculin est utilisé au sens neutre et désigne les femmes autant que les hommes.

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION.....	4
II. REMONTEE DES PERCEPTIONS.....	6
METHODE.....	6
PREMIERES PERCEPTIONS SOUS FORME DE MOTS-CLES	6
CARTES MENTALES REALISEES	7
III. LES EMOTIONS, LES RESENTIS ET LEUR APPREHENSION	10
1. LA CLARIFICATION DE LA NOTION D'« EMOTION »	10
2. DE L'UNIVERSALITE DES EMOTIONS.....	11
3. L'EMOTION, UN PROCESSUS COMPLEXE.....	12
4. DE LA CONTAGION DES EMOTIONS... ..	15
5. TYPOLOGIE DES EMOTIONS	15
6. LE RESENTI, LES TROUBLES EMOTIONNELS ET LEUR APPREHENSION	16
7. PRESERVER SON TERRITOIRE	19
IV. EMOTIONS ET APPRENTISSAGES.....	20
1. LES NEUROSCIENCES AFFECTIVES	21
1.1. L'ÉMOTION, LEVIER OU FREIN À L'APPRENTISSAGE	21
1.2. L'INTELLIGENCE MULTIPLE	22
1.3. L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE	22
1.4. ATELIER « NEUROSCIENCES AFFECTIVES » ANIMÉ PAR ÉMILIE CASPAR	23
2. LA GESTION DES ÉMOTIONS EN ISP	32
2.1. GERER SES PROPRES EMOTIONS AVANT DE GERER CELLES DES PUBLICS.....	32
2.2. OFFRIR UN CADRE DE FORMATION SECURISANT	32
2.3. ACCOMPAGNER ET SENSIBILISER.....	33
2.4. S'APPUYER SUR LE VECU DES APPRENANTS.....	33
2.5. INSTAURER UNE BONNE DYNAMIQUE DE GROUPE	34
2.6. RESTAURER LA CONFIANCE	34
2.7. GÉRER LES CONFLITS SUR BASE D'UNE TECHNIQUE DE COMMUNICATION NON-VIOLENTE (CNV)	34
2.8. RESPECTER LES BESOINS	35
2.9. CONVERTIR LA PEUR D'APPRENDRE EN PLAISIR D'APPRENDRE :	35
2.10. RÉPONDRE AUX ATTENTES DES PUBLICS	35
2.11. GERER SON CONTRE-TRANSFERT.....	36
2.12. AFFRONTER SES ÉMOTIONS AU LIEU DE LEUR OBÉIR.....	36
2.13. FAIRE APPEL AUX DIFFERENTS SENS	37
3. QUELQUES OUTILS ET TECHNIQUES DE GESTION DES EMOTIONS.....	38
3.1. LE RECIT INTERIEUR.....	38
3.2. LES STRATÉGIES COMPORTEMENTALES	39
3.3. LES TECHNIQUES PSYCHOCORPORELLES	40
3.4. LES THÉRAPIES SPÉCIFIQUES.....	40
3.5. LA GESTION MENTALE.....	41
V. LE PARTAGE D'OUTILS, DE PRATIQUES ET DE REFLEXIONS PAR LES PARTICIPANTS	42
VI. CONCLUSION ET SUIVI DE CES JOURNEES	49

I. Introduction

Pourquoi cette thématique ?

Quoi de plus intime et de plus chérissable que nos émotions ? Quoi de plus douloureux quand elles ne sont pas reconnues ? Quoi de plus difficile à maîtriser, pour soi-même ? Quoi de plus délicat à réguler, pour les autres ? Il ne fait aucun doute que l'expression des émotions est diversement appréciée selon les cultures ou les milieux. Si une certaine liberté et sincérité sont présentes dans la sphère privée (amis et famille proche), une retenue est plus souvent attendue dans le cercle familial élargi, nécessaire en société et obligée dans la sphère professionnelle ou dans le cadre d'une formation. Dès lors que l'autre occupe une position d'autorité dans la relation, on marche sur des œufs avec nos émotions !

S'il nous faut « domestiquer nos humeurs », c'est bien dans le but qu'elles ne nous desservent pas, qu'elles soient au contraire un soutien à notre émancipation. En clarifiant le concept d'« émotion » et les processus qui sont en jeu, notamment grâce aux apports récents des neurosciences affectives, en recueillant l'expertise de travailleurs du terrain, nous espérons faciliter une meilleure compréhension et une gestion adéquate des émotions dans un cadre d'insertion socioprofessionnelle.

Participants

Ce cycle de l'ISP a permis de confronter les réflexions, les pratiques et les outils d'une dizaine de professionnels travaillant en Missions Locales pour l'emploi ou en centres de formation². Nous avons ainsi eu le plaisir d'accueillir une référente psycho-socio-pédagogique, deux chargées de projets, deux formateurs, trois coordinatrices pédagogiques, une responsable ESMI et TICS, une conseillère Emploi et Formation, deux agents d'insertion et un conseiller d'orientation. Nous les remercions pour leur participation et leur générosité dans le partage d'expériences et d'expertise.

Ce cahier thématique reprend les éléments principaux de ces trois journées de réflexion. Nous vous souhaitons un bonne lecture à toutes et tous et n'hésitez pas à nous faire part de vos observations.

² Les centres de formation : CF2M, ISPAT, Centre Familial de Bruxelles, SIREAS, Idée53, Centrale Culturelle Bruxelloise. Les Missions Locales pour l'emploi de Saint-Josse et d'Etterbeek.

Programme des trois journées

PRINCIPAUX OBJECTIFS

- Faire remonter les perceptions de chacun sur la thématique
- Clarifier le concept d'« émotion » et les processus à l'œuvre
- Identifier les enjeux et les finalités en lien avec la thématique
- Illustrer les enjeux et les finalités par des pratiques du terrain et les apports des neurosciences affectives
- Susciter une réflexion commune et des questionnements

METHODOLOGIE

- Apports théoriques (contextualisation/cadre)
- Expérience professionnelle des participants comme point de départ à la réflexion
- Travaux en sous-groupes
- Echanges de pratiques et d'outils
- Ateliers animés par des experts, internes ou externes au secteur

Journée 1 - 1/10/2020

1. Contexte et présentation générale
2. Présentation des participants
3. Remontée des perceptions via un *mind-mapping*
4. La clarification de la notion d'« émotion » et des processus à l'œuvre
5. Les émotions, les ressentis et leur appréhension

Journée 2 - 2/10/2020

1. Rappel synthétique de la première journée
2. Les neurosciences affectives
3. L'intelligence multiple
4. Les compétences émotionnelles
5. Quelques outils et techniques de gestion des émotions
6. Atelier « Neurosciences affectives » animé par Emilie Caspar (ULB)

Journée 3 - 16/10/2020

1. Récapitulatif des deux premières journées
2. Partage d'outils, de pratiques et de réflexions proposés par les participants
3. Conclusions
4. Evaluation du *cycle de l'ISP*

II. Remontée des perceptions

Méthode

L'objectif de la première matinée de la formation fut de recueillir, avant toute réflexion plus approfondie, les **perceptions initiales** des participants sur la gestion des émotions en ISP.

Au préalable, chaque participant s'est présenté auprès d'un de ses pairs, décrivant l'OISP au sein duquel il travaille, sa fonction, son ancienneté dans le secteur, ainsi que ses attentes par rapport à la thématique proposée. En plénière, des **présentations croisées** ont eu lieu.

Parmi les attentes exprimées par les participants, citons :

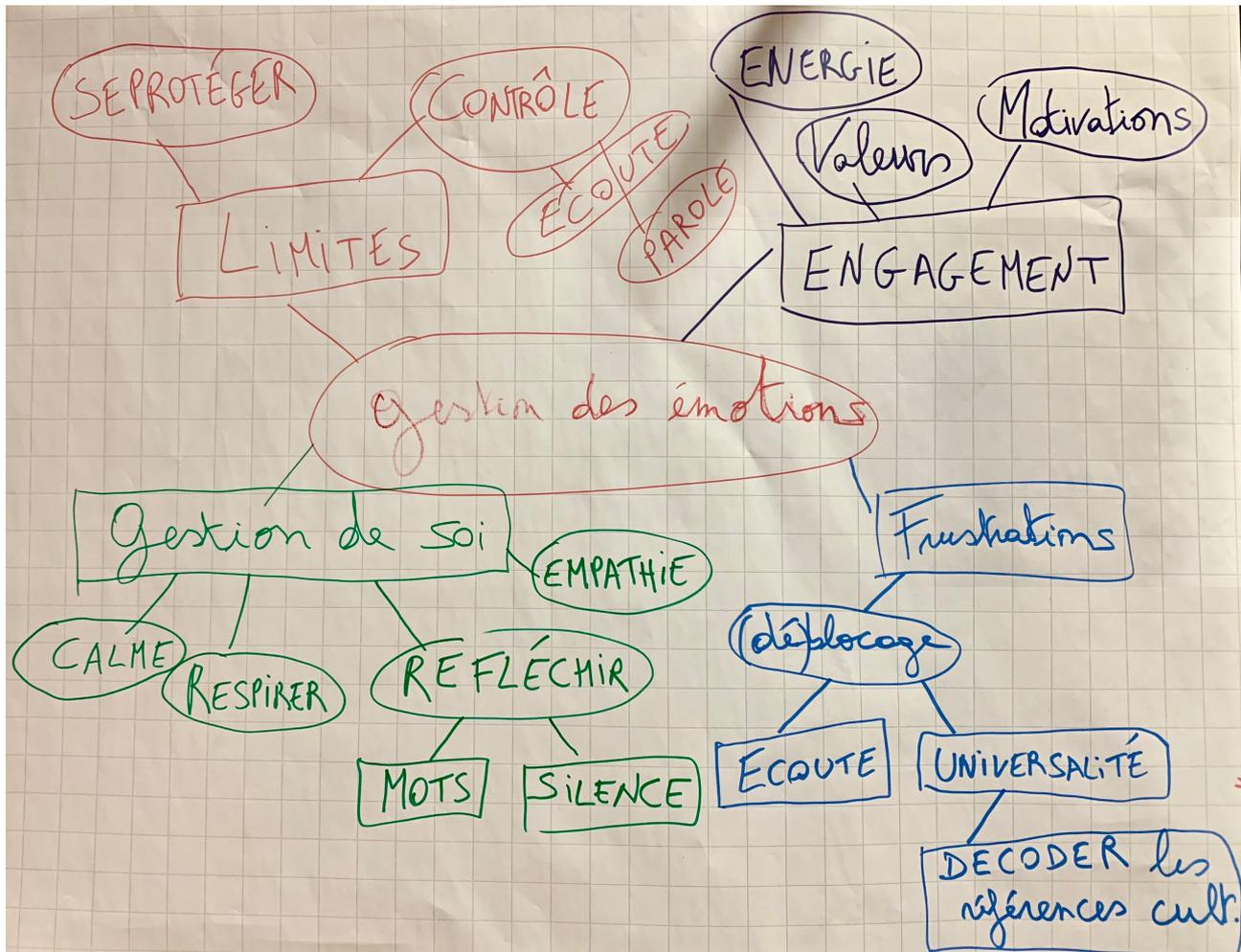
- Découvrir des concepts en lien avec l'expression des émotions
- Découvrir des outils pédagogiques pas trop « psychologiques »
- Bénéficier d'apports concrets pour la pratique professionnelle (comment accueillir et gérer l'expression des émotions dans un encadrement ISP ?)
- Comment gérer l'agressivité d'un stagiaire ?
- Comment gérer le stress d'une équipe ?
- Quelles postures adopter dans l'accompagnement ?
- Comment instaurer un management plus horizontal ?

L'activité proprement dite s'est déroulée en trois temps. Dans un premier temps, les participants ont associé librement des **mots-clés** à « La gestion des émotions en ISP ». Ensuite, en sous-groupes, les participants ont représenté de manière non linéaire et graphique la thématique proposée, sous forme de **mind-mapping**, à partir des mots clés exprimés, de leurs connaissances, expériences, valeurs et intuitions. Enfin, chaque sous-groupe a présenté sa carte mentale à l'ensemble des participants, suscitant les premières **discussions**.

Premières perceptions sous forme de mots-clés

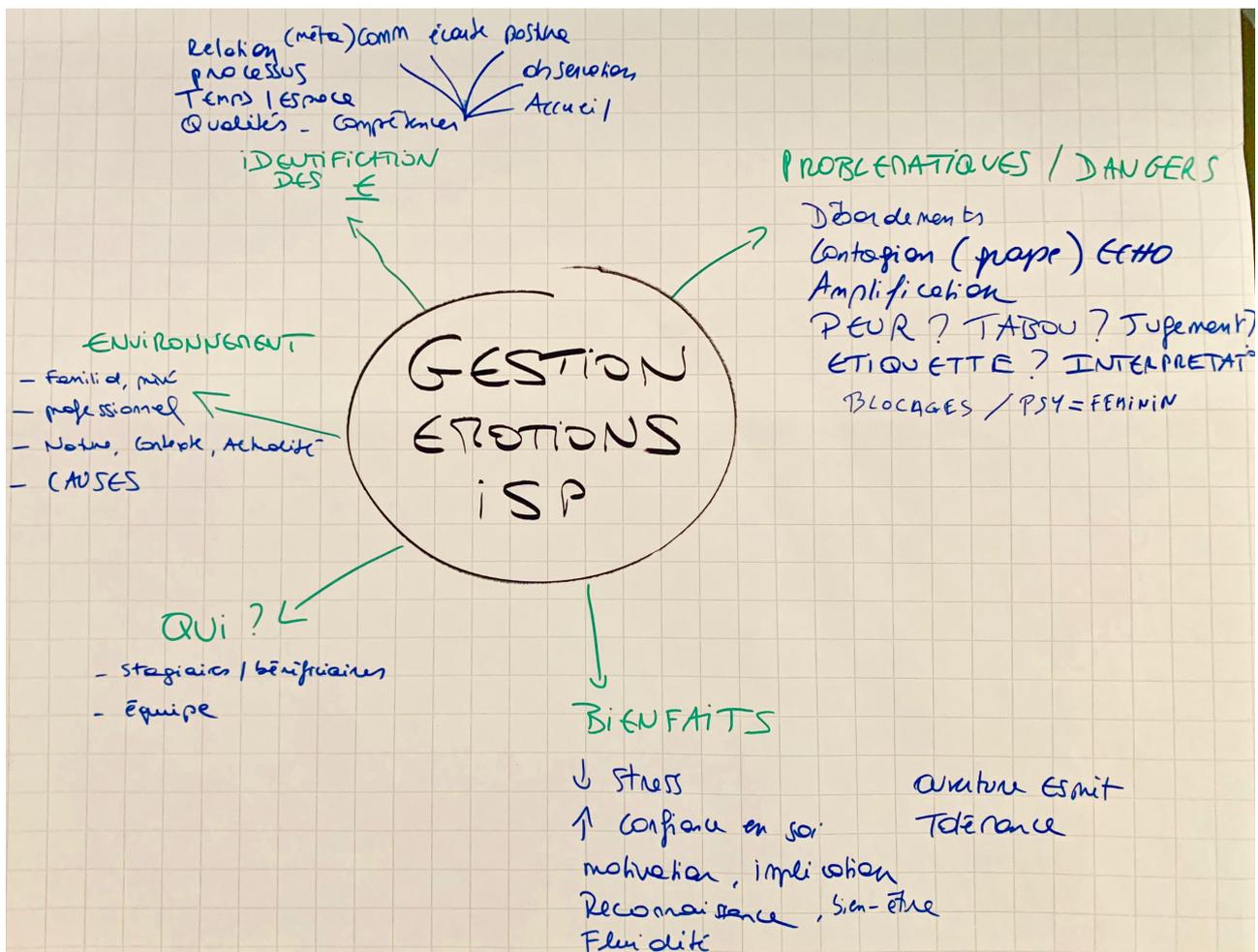
Mots clés :	
<ul style="list-style-type: none">• Equilibre• Réaction• Blocage• Interaction• Frustration• Joie• Ouverture• Observation• Débordement• Pleurs et rires• Espace & temps• Carapace	<ul style="list-style-type: none">• Empathie• Irritation• Actualité• Passif• Contrôle• Inconscient• Respiration• Tic• Echo• Susceptibilité• Expression• Limite

Cartes mentales réalisées



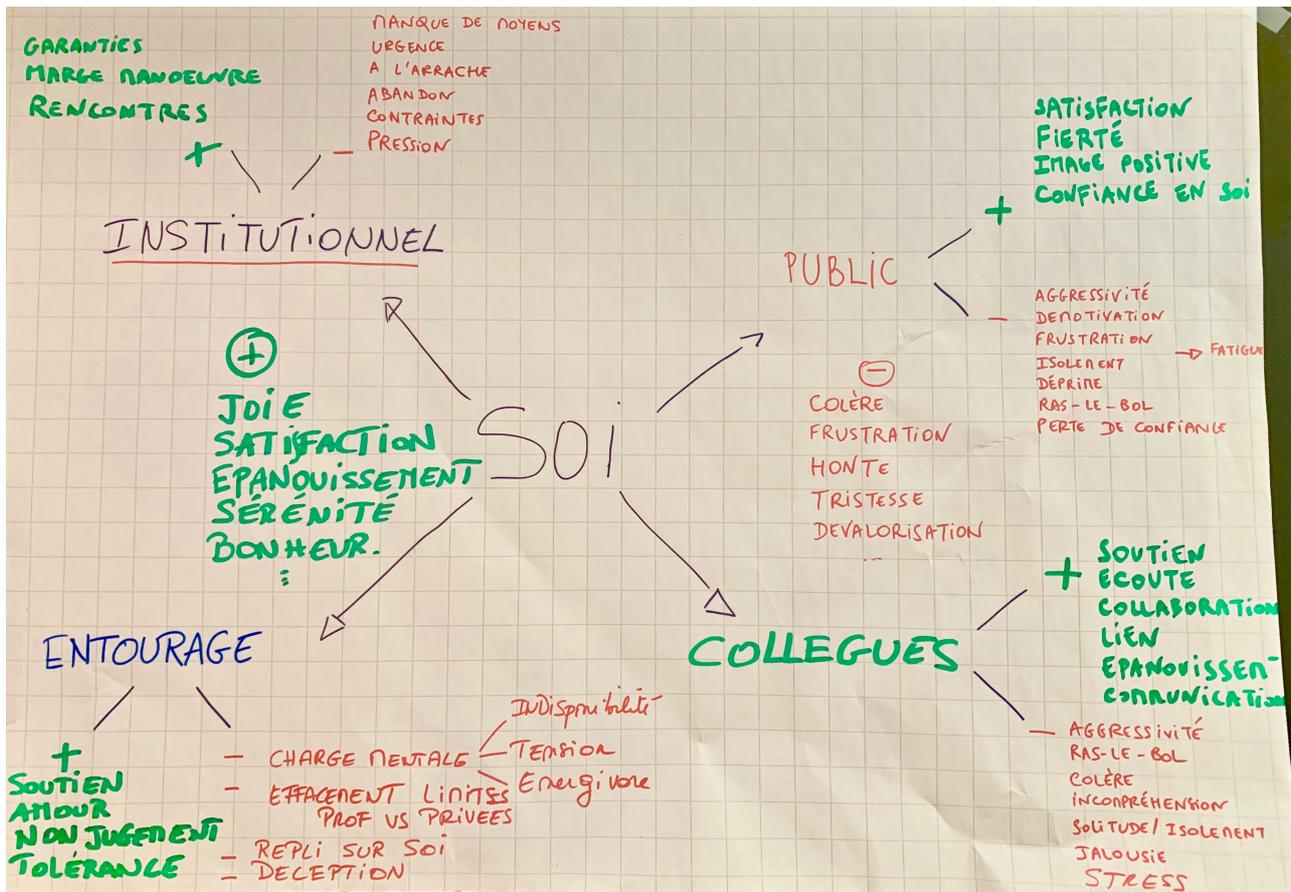
Commentaires des auteurs :

- L'accent est mis sur l'appréhension de l'émotion d'autrui
- « *Quand il s'agit d'émotion, c'est toujours de l'interprétation* » : interpréter l'émotion d'autrui implique une réflexion personnelle avant d'y répondre (identifier ses propres limites et contrôler ses propres émotions)
- Interrogation sur des techniques permettant une juste interprétation des émotions
- Les émotions s'expriment dans un espace-temps particulier
- Nécessité de se protéger : en rentrant chez soi, comment fait-on pour gérer les émotions que l'on a ressenties durant la journée, au travail ?
- Les collègues et la hiérarchie peuvent aider en prenant le temps d'écouter
- L'interculturalité influe sur l'interprétation que l'on a de ses propres émotions (nécessité de se décentrer) et sur l'interprétation des émotions d'autrui (nécessité d'empathie)



Commentaires des auteurs :

- Le stagiaire est comme « écrasé », notamment par le poids des institutions et de la famille : d'où l'importance à accorder à la dimension relationnelle en ISP
- Le stagiaire a un historique, un bagage émotionnel et l'espace ISP, avec ses outils, peut l'aider à aborder des émotions sans tabou
- On peut ressentir de la pudeur par rapport à l'expression de ses émotions et de la frustration par rapport aux difficultés à les exprimer
- Les étiquettes que l'on nous colle peuvent aussi nous empêcher de nous exprimer sur les émotions que l'on ressent
- Le COVID-19 a montré que les émotions ont une intensité, une fluctuation dans le temps
- Les émotions qui « débordent » dans un cadre ISP peuvent avoir un effet de contagion qui se révèle être néfaste à une bonne dynamique de groupe
- Les émotions peuvent s'exprimer de manière verbale et non-verbale
- Quelle que soit l'émotion manifestée, il faut pouvoir laisser la personne s'exprimer car elle est en quête de reconnaissance
- Dès que l'émotion d'un stagiaire est écoutée, traitée, cela permet de fluidifier son parcours : la source de stress apaisée, il reprend confiance en lui et le chemin vers la réussite est rebalisé
- Les collègues, la hiérarchie, le cadre et les pouvoirs subsidiant ont un impact sur la gestion des émotions



Commentaires des auteurs :

- Le « soi » est tourné vers lui-même et vers les autres (entourage, collègues, stagiaires et institutionnel) : cela implique une capacité à interpréter correctement ses propres émotions avant d'interpréter celles des autres
- Les collègues, ce sont nos pairs, des personnes avec qui il y a une collaboration et dont on attend un soutien
- En ISP, l'émotion positive majeure ressentie est la satisfaction : la satisfaction qu'éprouvent les travailleurs à accompagner le public ISP sur le chemin de la réussite et la satisfaction ressentie par les stagiaires quand ils sentent qu'ils progressent dans leurs apprentissages
- Au niveau du travail, on identifie la garantie du salaire comme une émotion positive majeure - une sécurité matérielle, y compris en cas de maladie - et comme émotion négative, un travail exécuté souvent dans l'urgence et avec un manque de moyens
- Les émotions relèvent d'une dimension systémique, elles sont le fruit de nombreuses interactions entre soi, autrui et le cadre dans lequel elles s'expriment

Retours des participants sur l'activité :

- Les trois cartes mentales se complètent bien puisque les émotions sont identifiées à trois niveaux différents : la gestion des émotions en général, la gestion des émotions dans un cadre ISP et la gestion de ses propres émotions et de celles d'autrui
- L'expression des émotions ressenties diffère selon le cadre : dans la sphère privée, entre amis, cette expression est relativement libre, mais dans un environnement professionnel ou de formation, il est attendu que cette expression soit maîtrisée
- Certains participants mentionnent qu'ils ont parfois le sentiment d'agir comme des « gendarmes » vis-à-vis de leurs propres émotions, de celles du public et de celles de leurs pairs

- Il y a un équilibre difficile à trouver, nécessaire si l'on veut se préserver
- S'il existe des « astuces » pour gérer les émotions, les participants ne pensent pas être en possession d'outils pour les gérer toutes
- Accueillir les émotions positives est plus facile que d'accueillir les émotions négatives : il est possible de se sentir démuni face à une personne qui « craque » (comment désamorcer la situation directement et éviter l'escalade ?)
- La communication non-violente peut être un outil permettant de désamorcer l'expression problématique d'une émotion, mais la personne peut ne pas être en état de l'entendre
- Les émotions relèvent du personnel, de l'intime : ce qui est acceptable/inacceptable pour moi ne l'est pas forcément pour autrui
- Il serait « plus facile » de gérer une émotion exprimée par un stagiaire que par un collègue (le stagiaire est dans un lien de « subordination », pas le collègue)
- Certains participants mentionnent que la mise en place d'innovations dans l'organisation du travail, comme le télétravail, est compromise par des collègues qui ne se sentent pas à l'aise avec ça, voire en ont peur : la peur peut empêcher le changement

III. Les émotions, les ressentis et leur appréhension

1. La clarification de la notion d'« émotion »³

Du 13^e au 15^e siècle, le premier usage est politique : la notion d'émotion est associée aux révoltes populaires (notion de « spontanéité » et de « trouble »).

À partir du 16^e siècle, le mot « émotion » se rapproche de la définition psychologique que nous lui donnons aujourd'hui : un « *état de conscience complexe, généralement brusque et momentané, accompagné de signes physiologiques (par exemple : rougissement, sudation)*. »⁴

L'émotion est donc pensée comme une interaction entre le corps et l'esprit : elle est une réaction psychologique et physique à une situation.

Conception platonicienne du contrôle des passions :

Le contrôle des passions est l'un des fondements anthropologiques de la plupart des visions modernes des émotions. On parle d'« **humeurs** » correspondant à des fluides circulant dans notre corps : le sang, la bile, le phlegme. L'excès de l'un ou de l'autre est alors associé à des caractères spécifiques (les « sanguins », les « flegmatiques », etc.).

Cette conception de l'affect⁵, opposé à la cognition et aux capacités de raisonnement rationnel, a été reprise par les sciences cognitives et par la psychologie.

« L'émotion est fondamentalement ce qui résiste à la culture et exprime donc l'être humain dans ce qu'il a de pire (la haine) ou de meilleur (l'amour). » (Vinciane Despret⁶)

³ Source : Sciences humaines n° 320, décembre 2019, Dossier « *Quand les émotions déraillent* » coordonné par Marc Olano, pp. 35-57.

⁴ Source : Cairn.info. Voir : <https://www.cairn.info/revue-devenir-2009-1-page-61.htm>

⁵ « *Etat affectif élémentaire, qui accompagne une pulsion.* » (linternaute.fr)

⁶ Vinciane DESPRET est philosophe des sciences, professeur à l'ULB et L'ULG. Source. La citation est issue de l'ouvrage suivant : DESPRET Vinciane, *Ces émotions qui nous fabriquent. Ethnopsychologie de l'authenticité*, Les empêcheurs de penser en rond, 2001, 359p. Citation reprise par Nicolas JOURNET dans la rubrique « Lire » de la revue Sciences

Seconde moitié du XXe siècle : à la suite d'observations menées par des sociologues et des ethnologues, l'émotion y apparaît comme :

- Un affect construit par l'éducation
- Un fait culturel et social : au même titre que nos jugements moraux, nos émotions interviennent comme arguments dans notre vie sociale
- Un jugement porté sur une situation
- Ne s'opposant pas à la raison : elle a un rôle à jouer dans le choix et la prise de décision
- Ne naissant pas seulement du contenu des oeuvres d'art, mais aussi du processus cognitif de la perception et de l'interprétation artistique
- Prénante dans le processus d'apprentissage (chez des chercheurs comme Damasio, Postle, Shelton et dans des théories comme celle de l'intelligence multiple ou de l'intelligence émotionnelle)
- « Une réaction de l'organisme à un événement extérieur, et qui comporte des aspects physiologiques, cognitifs et comportementaux. »⁷

2. De l'universalité des émotions...⁸

Quelques constats :

- Les émotions font partie de la vie et personne n'y échappe
- Les émotions nous traversent et sont constitutives de notre humanité, de notre rapport à soi, aux autres et à notre environnement
- Nul ne sait mesurer exactement le poids relatif des intérêts, des croyances et des émotions dans les affaires humaines
- Elles sont à la fois partagées par toutes et tous et singulières à notre histoire
- La gestion des émotions varie d'une personne à l'autre : certains restent de marbre quoi qu'il arrive, d'autres s'effondrent au moindre coup dur et peinent à rebondir
- On a beau tenter de régner en maître sur notre « brol » intérieur, quand la coupe est pleine, elle finit par déborder
- Lorsque les émotions débordent, les conseils les plus avisés montrent leurs limites
- On compose avec ce dont on dispose
- Les émotions, qui à l'origine sont là pour perpétuer la vie et protéger l'individu des menaces extérieures, peuvent se transformer en un ennemi de l'intérieur
- Les émotions suscitées peuvent renforcer ou ruiner la confiance en soi et le sentiment de sécurité
- La déception sera d'autant plus destructrice que l'attente était plus forte
- Les codes culturels, la bienséance, imposent bien souvent l'expression discrète, mesurée, voire cachée, des émotions parfois violentes qui nous traversent
- L'individu doit pouvoir éprouver des émotions intenses, connaître des débordements de joie ou exprimer des colères salutaires, mais la société (l'entourage, le milieu professionnel, le centre de formation etc.) lui impose de « domestiquer » ses humeurs

Humaines n°99, novembre 199. Voir : https://www.scienceshumaines.com/ces-emotions-qui-nous-fabriquent-ethnopsychologie-de-l-authenticite_fr_11229.html

⁷ Source : LECOMTE Jacques, *Les 30 notions de la psychologie*, Paris, Dunod, 2013, p. 31

⁸ Source : Sciences humaines n° 320, op. cit.

Quelques nuances :

- Les personnes d'une culture donnée déchiffreraient plus facilement les expressions émotionnelles des membres de leur propre groupe que celles des autres
- Les expressions d'émotions négatives semblent avoir un caractère plutôt universel, mais les expressions d'émotions positives seraient davantage dépendantes de la culture
- Si on retrouve globalement le même type d'émotions dans toutes les cultures, elles ne se traduisent pas toujours de la même façon : en Occident, on valorise l'expression ouverte des émotions, positives ou négatives ; en Asie, on a plutôt tendance à les dissimuler pour ne pas importuner l'autre
- Certaines émotions sont spécifiques à une culture donnée : les Allemands utilisent le terme « *Schadenfreude* » (se réjouir du malheur des autres) qui n'a pas d'équivalent en français ; les Matsigenkas du Pérou ne disposent pas de terme équivalent pour exprimer l'« inquiétude » ; etc.
- Au-delà des différences culturelles, il existe aussi de fortes disparités à l'intérieur d'une même culture
- « *Toutes les familles n'ont pas les mêmes possibilités d'ajustements et de créations permanentes d'équilibres. Plus elles sont en situation de vulnérabilité psychologique, socioéconomique, sanitaire et culturelle, plus elles semblent s'adapter dans une cacophonie de douleurs, de fuites et de violences aux transformations culturelles de la structure de la famille.* »⁹
- Le vécu de la désaffiliation sociale est pétri de ressentis, d'émotions qui guident souvent les conduites :
 - => risques d'isolement, de repli sur soi, de honte, d'humiliation, de culpabilité, de dépression
 - => manque de confiance en soi et en son milieu
- L'alexithymie : la personne ne sait pas si c'est la peur ou la colère qui la fait trembler, si elle pleure parce qu'elle est heureuse ou bien triste. L'alexithymie peut être liée à des anomalies du fonctionnement cérébral, mais également à un manque de communication parentale dans l'enfance. En mettant des mots sur ce que l'enfant ressent, les parents permettent à l'enfant d'associer un sentiment à des sensations corporelles spécifiques (mentalisation des émotions)

3. L'émotion, un processus complexe

Chaque expression émotionnelle est le résultat d'un processus complexe qui prend en compte tous les aspects d'une situation : nouveauté, possibilité d'exercer un contrôle, pertinence par rapport aux besoins, etc.

Par exemple :

- Un événement non familier, soudain, imprévisible et sans possibilité de contrôle provoquerait une réaction de peur bien plus forte que dans le cas inverse
- Un même événement peut aussi déclencher des réactions émotionnelles différentes en fonction de l'histoire de l'individu et de sa personnalité
- Le groupe peut induire un sentiment d'excitation, un stress intense, ou être source d'apaisement (on n'est pas seul à vivre une situation difficile)

⁹ Source : JAMOULLE Pascale, *La débrouille des familles*, De Boeck Supérieur, 2009, p. 203.

D'où viennent-elles ? ¹⁰

Les émotions naissent dans la partie archaïque, la plus profonde, de notre cerveau, qui commence par le tronc cérébral et se prolonge par le système limbique (aussi appelé cerveau émotionnel).

Schématiquement, une émotion fait appel à deux types de processus :

1. L'« émotion brute », inconsciente et automatique, désigne le ressenti subjectif éprouvé dans un contexte précis : une scène de film d'horreur provoque la peur, une situation d'injustice engendre la colère, un cadeau amène de la joie, etc.
2. La « conscience émotionnelle », consciente et contrôlée, constituée par l'interprétation de ces signaux viscéraux.

D'où cette possibilité de comprendre et de contrôler nos émotions qui serait spécifiques aux êtres humains.

Le rôle des hormones : « À chaque situation émotionnelle, notre organisme libère des hormones dans le sang. Ces messagers chimiques vont préparer le corps à réagir à une situation précise : rassembler ses forces pour faire face à un danger, se diriger vers la personne que l'on aime, prendre une décision stratégique, etc.

- **L'adrénaline ou hormone des situations d'urgence :** sécrétée lors de la pratique de sports extrêmes, par exemple, mais aussi en cas de coup dur, elle prépare l'organisme à faire face à la menace ; elle libère les réserves de glucose, dilate les bronches pour mieux respirer, ralentit les fonctions digestives, augmente le rythme cardiaque et la pression artérielle
- **Le cortisol ou hormone du stress :** libéré en cas d'émotions fortes, il complète l'action de l'adrénaline en éliminant les lipides et en libérant les réserves de glucose
- **La dopamine ou hormone du plaisir :** hormone de l'excitation, de la recherche de nouveauté, elle est aussi associée aux conduites à risque (consommation de drogues, jeux de hasard, sports extrêmes)
- **L'ocytocine ou hormone du plaisir, de l'amour et de l'attachement :** elle est notamment sécrétée au moment de l'accouchement et de l'allaitement ; elle favorise l'établissement des liens entre le bébé et sa mère, mais également avec son père ; elle a un effet anxiolytique et socialisant ; elle nous pousse à aller vers les autres et favorise l'empathie
- **La testostérone ou hormone de la virilité :** principalement sécrétée dans les testicules, mais aussi présente en plus faible quantité chez les femmes ; elle a surtout des effets stimulants sur le désir sexuel, le dynamisme et la confiance en soi, avec le risque, à trop forte dose, de basculer dans l'arrogance et l'agressivité. » ¹¹

Comment se manifestent-elles ?

« La manifestation d'une émotion peut se décrire en cinq étapes :

- 1 **L'expression :** l'expression émotionnelle se lit sur un visage, s'entend (manifestations vocales), s'observe au niveau postural : la peur peut produire un cri, la joie peut produire un sourire, la tristesse peut provoquer un corps voûté, etc.
- 2 **La motivation :** elle déclenche l'action : la peur provoque l'évitement ou l'affrontement (fight or flight), l'amour provoque la recherche de proximité, la honte provoque l'isolement, etc.

¹⁰ Source : OLANO Marc, *Sicences humaines* n° 320, décembre 2019, pp. 36-37.

¹¹ Source : *Ibid.*, p. 40.

- 3 **La réaction corporelle :** *les réactions corporelles sont viscérales et motrices ; une peur intense fait bondir le cœur, l'amour provoque des papillons dans le ventre, le dégoût provoque l'envie de vomir, le stress provoque la transpiration, etc.*
- 4 **Le sentiment :** *le sentiment qui suit l'émotion est la représentation consciente d'un état particulier : il est plus diffus et plus durable (je me sens anxieux) que l'émotion plutôt brève et contextuelle (la foule m'opresse)*
- 5 **L'évaluation cognitive :** *le cortex cérébral va évaluer le ressenti émotionnel en prenant en considération l'ensemble du contexte ; ce filtrage cognitif va permettre de métaboliser en quelque sorte le ressenti et lui donner une forme : mon collègue me provoque, je suis irrité, mais je me rends compte qu'il plaisante, donc je me détends et ris avec lui. »¹²*

A quoi servent-elles ?¹³

Fonction adaptative (Darwin) :

La peur nous signale un danger et nous prépare à la fuite, la colère mobilise notre énergie et nous rend plus fort pour défendre nos intérêts, etc.

Fonction d'optimisation de nos facultés mentales (Antonio Damasio) :

Guide à la prise de décision :

- Les émotions permettent d'évaluer un objet, une personne, une situation et d'adapter notre comportement en conséquence
- Les émotions nous guident parfois à partir d'éléments qu'on ne s'explique pas (« *je ne le sens pas* »)
- Des personnes ayant subi des lésions cérébrales les privant de leur conscience émotionnelle étaient incapables de prendre des décisions logiques

Soutien à d'autres fonctions cognitives (attention et mémoire, e.a.) :

- Une expression de peur (un cri, un visage blême) va immédiatement retenir notre attention
- Elles permettent de faire le tri entre ce qui est pertinent et ce qui l'est moins (par exemple, se rapprocher des personnes avec qui on se sent à l'aise et s'éloigner des autres)
- On mémorise plus facilement un événement qui nous a affectés (anniversaire, décès, rencontre) qu'un fait banal
- On retient plus aisément les cours d'un formateur qui sait mobiliser nos émotions que ceux d'un formateur qui les endort

Fonction de socialisation :

Sans émotions, pas de relation ! On va vers les autres parce que leur compagnie nous fait du bien. On construit des relations à long terme grâce au partage émotionnel et à l'empathie.

Activité : alors on bâille ?

Chaque participant est invité à bâiller, le plus naturellement possible, devant les autres...

Remarque : il n'est pas évident de bâiller sur commande ni de le faire sans gêne...

Visionnage d'une séquence vidéo : « Un bon bailleur en fait-il bâiller sept ? »¹⁴

Résumé de la séquence : un homme teste l'effet contagieux de son bâillement sur d'autres personnes. Sommes-nous tous sensibles à cette contagion ? Ceux qui sont sensibles à la

¹² Source : *Ibid.*, p.38.

¹³ Source : *Ibid.*, p.38.

¹⁴ Publiée le 17 avril 2014 par « La chaîne des Cobayes ». Voir : <https://www.youtube.com/watch?v=rvueBEvUu-E> (à partir de 10'17)

réplication du bâillement seraient davantage capables d'empathie. Ce serait le cas de 75% de la population (française). Les 25% restant manifesteraient de l'alexithymie, c'est-à-dire une incapacité à lire l'émotion des autres. Quand on fait preuve d'empathie, les « neurones miroirs » sont à l'œuvre. Ces neurones « *présentent une activité aussi bien lorsqu'un individu exécute une action que lorsqu'il observe un individu exécuter la même action, ou lorsqu'il imagine une telle action* »¹⁵.

Retour des participants :

- Si l'effet contagieux du bâillement est connu de tous, le lien entre y être sensible et être doté d'empathie n'est pas établi d'emblée

4. De la contagion des émotions... ¹⁶

La peur est clairement visible et même transmissible à autrui, afin de protéger les proches, par exemple les enfants. Notre cerveau capte en moins d'une seconde les signes faciaux de la peur, même très discrets, ainsi que ceux exprimés dans l'attitude du corps et dans les mouvements. L'émotion est instantanément ressentie par l'interlocuteur, c'est une des bases de **l'empathie**.

Dans les situations extrêmes, cette contagion est à l'origine des réactions de panique collective (dans la foule, notamment).

Au-delà de l'émotion du moment, l'anxiété liée à des situations peut être transmise par un phénomène de répétition et de mimétisme. Beaucoup d'adultes rapportent que leurs parents leur ont « transmis » leurs phobies ou leur stress, sans que l'on puisse distinguer l'influence de la génétique et celle du comportement. Mais l'anxiété des parents peut avoir aussi un effet de « vaccination » contre l'anxiété des enfants.

Retour des participants :

- L'empathie nous amène à aller plus spontanément vers une personne plutôt qu'une autre : attention à ne pas être trop hermétique aux émotions de cet « autre ».

5. Typologie des émotions ¹⁷

Les émotions primaires et secondaires :

Les émotions primaires :

Dans les années 1970, le psychologue américain Paul Ekman¹⁸ a établi une liste de six émotions de base : joie, colère, peur, tristesse, dégoût, surprise.

A ce modèle des six émotions primaires, présentes dès le plus jeune âge, certains souhaiteraient ajouter la confiance, l'anticipation et... l'amour.

Les émotions secondaires (émotions sociales) :

Entre un et quatre ans, elles se mettent progressivement en place grâce au développement de la conscience de soi (empathie, envie, jalousie) ou encore de l'autoévaluation (fierté, culpabilité, honte).

Selon Robert Plutchik¹⁹, chaque émotion se définit par son intensité : la peur, par exemple, peut être une préoccupation, une inquiétude, une angoisse, une terreur.

Les émotions plus complexes seraient le résultat de combinaisons entre deux émotions de base : par exemple, surprise + tristesse = déception, colère + dégoût = hostilité, colère + joie = fierté, etc.

¹⁵ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Neurone_miroir

¹⁶ Source : PEUSSOLO Antoine, Sciences humaines n° 320, décembre 2019, p. 45.

¹⁷ Source : OLANO Marc, *op. cit.*, p.38.

¹⁸ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Paul_Ekman

¹⁹ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Robert_Plutchik

Les émotions positives et négatives :

Les émotions positives telles que la confiance, le plaisir, la joie, l'enthousiasme, etc.

Les émotions négatives telles que la colère, la peur, la tristesse, l'angoisse, la culpabilité, l'agressivité, etc.

« Les émotions négatives déclenchent un stress négatif qui coupe la personne de ses lobes frontaux. Il devient impossible de penser clairement ou de réfléchir. Ce stress négatif déclenche une sécrétion abondante de l'hormone adrénaline qui provoque agitation, anxiété et difficulté à respecter les règles. Lorsqu'une personne est traversée par une grande émotion (colère, agressivité, découragement, violence verbale, etc.), il est vain d'essayer de la raisonner ou de lui imposer votre point de vue. Elle est prisonnière de son amygdale et ne peut plus se contrôler. Il convient d'attendre un retour au calme pour reprendre plus tard une discussion plus positive et constructive. »²⁰

Remarque : plutôt que de parler d'émotions positives et négatives, on devrait parler d'émotions agréables et désagréables (une colère, par exemple, peut être salutaire).

Retours des participants :

- Il est sans doute souhaitable de ne pas intervenir dès qu'une personne exprime des émotions négatives de manière intense, mais de laisser la tempête s'apaiser et d'y revenir plus tard
- Ressentir des émotions de manière très intense ne nous permet pas d'être ouvert à autre chose
- Face au manque de réactions, à l'inertie de certains stagiaires, il est parfois difficile de conserver son enthousiasme
- Si, par exemple, relever des absences trop fréquentes chez un stagiaire est nécessaire, il l'est tout autant de relever des points positifs et de valoriser ce qui se passe bien

6. Le ressenti, les troubles émotionnels et leur appréhension²¹

Nous vous proposons ici quelques réflexions portant sur des émotions fréquemment ressenties par les stagiaires en ISP (en terminant sur une émotion agréable ;-))

La honte et l'humiliation :

- La honte est une souffrance d'autant plus forte que par nature on en parle peu
- L'humiliation amène à taire les violences subies, à se replier sur soi-même, à cultiver un sentiment d'illégitimité, à se considérer comme un « moins que rien »
- Les réactions épidermiques sont les premières à se manifester quand on se sent humilié ; elles produisent des « passions tristes » - colère, haine et ressentiment - qui sont rarement de bon conseil
- Quand l'amour-propre est touché, les émotions peuvent vite prendre le dessus et entraîner des conflits dévastateurs qui dépassent de loin les intérêts de départ
- L'humiliation (réelle ou ressentie) déclenche un débordement de colère, de rancœur ; les enjeux de départ passent alors au second plan : plutôt mourir que de se laisser marcher dessus
- En Chine, on sait depuis longtemps qu'il convient de veiller à ce que son adversaire « garde la face » pour éviter que les conflits s'enveniment inutilement ; ce conseil est aujourd'hui

²⁰ Source : https://www.apprendreaapprendre.com/reussite_scolaire/gerer-les-emotions/

²¹ Source : Sciences humaines n° 320, décembre 2019.

intégré dans les méthodes de résolution de conflits, à l'échelle des individus comme des collectifs

Retours des participants :

- « *Comment faire pour réorienter, sans heurter, un candidat quand il s'agit de régler avant toute démarche d'apprentissage des problématiques d'ordre psychologique ?* »
- « *Avoir des collègues psychologues permet d'accompagner des stagiaires présentant des problèmes d'ordre psychologique plus importants que la moyenne ; dans ma structure, deux à trois personnes avec ce type de profil sont acceptées par session de formation.* »
- « *Un conseiller emploi qui demande à un travailleur sans emploi, à chaque rendez-vous, comment il se sent par rapport à sa recherche d'emploi, est-ce une bonne idée ? ; il y a sans doute un équilibre à trouver car à force d'être interrogée, la personne est placée dans une situation de réflexion récurrente sur ses échecs et sur des pensées négatives ; l'abus d'introspection, de métacognition, peut nuire à la confiance en soi et placer le travailleur sans emploi dans un état d'esprit défavorable pour l'obtention d'un poste.* »

La peur et l'anxiété :

- D'un point de vue évolutionniste, la peur permet d'affronter des situations menaçantes
- L'anxiété peut devenir envahissante et altérer la qualité de vie ; elle est un « produit dérivé » de la peur qui devient anormale quand elle crée plus de problèmes qu'elle n'en résout, au point parfois de devenir une vraie souffrance et un vrai handicap
- Si la peur est la réaction émotionnelle directe face à la perception d'un danger immédiat, l'anxiété est un état plus diffus et souvent plus durable, provoqué par des menaces moins précises et un peu plus éloignées dans le temps et dans l'espace
- Le système limbique, notamment les amygdales cérébrales, détecte les signes menaçants et, si besoin, déclenche des réactions de défense ou de fuite (décharge d'adrénaline)
- La conscience et l'intelligence peuvent nous aider à relativiser certaines peurs excessives, mais peuvent aussi nous projeter dans des réalités peu réjouissantes, telle l'idée de la mort
- L'imaginaire peut être source de sérénité et d'évasion, mais aussi de peurs irrationnelles nourries d'expériences douloureuses ou de ruminations morbides
- L'anxiété distille un ressenti pénible pour faire face à un danger... qui parfois n'existe pas
- Avec l'anxiété, tous les signes de la peur s'intensifient : activation voire emballement physique (battements du cœur, respiration, boule au ventre ou dans la gorge, tremblements, etc.), hypervigilance, insomnie, pensées catastrophistes, agitation ou comportements de fuite
- 15 % de la population souffrent de troubles anxieux à un moment ou un autre de la vie ; souvent, ils persistent longtemps, altérant plus ou moins gravement la qualité de vie
- L'origine des troubles anxieux associe des facteurs constitutionnels (tempérament prédisposant, forte émotionnalité) et d'autres liés à l'environnement affectif et aux événements vécus, ce qui rend le diagnostic difficile

La colère²² :

- La colère est une information nous signalant que quelque chose ne se passe pas bien pour nous, plus particulièrement au niveau des règles : une règle, qu'elle soit la nôtre, celle d'autrui ou de la société, n'est pas respectée

²² Source : séquence vidéo « *Les mécanismes de la colère* » de l'École de PNL de Lausanne - Formations en PNL, coaching et Hypnose Ericksonienne - epnll, publiée sur youtube le 25 février 2020. Les commentaires mentionnés ci-dessous sont rédigés d'après les propos émis par Valéry Comte, coach, formateur, conférencier et fondateur de l'école de PNL de Lausanne. Voir : <https://www.youtube.com/watch?v=I-s-CE-rIYo&t=2s>

- La colère nous dit que l'on a besoin de faire respecter quelque chose
- Gérer la colère consiste à identifier le besoin et à trouver comment y répondre : cela implique parfois de changer nos façons de faire, qu'elles soient appliquées par recommandation ou pour « faire plaisir »
- Gérer la colère, c'est aussi faire des choix (qui ne plaisent peut-être pas à tout le monde, mais qui sont au final pour le mieux)
- Il n'y a pas d'émotions positives ou négatives, il n'y a que des messages qui veulent nous faire réagir et passer à l'action
- On a formulé pléthore de conseils pour gérer l'après de la colère, mais les plus intéressants sont ceux qui la préviennent, ceux qui permettent de développer de l'anticipation, des stratégies d'identification des signes qui annoncent un pic de colère
- Si l'on sait ressentir les messages annonciateurs d'une colère, il y a aussi des deuils à faire, des attentes qui ne seront pas satisfaites
- La communication joue un rôle important : si des messages ne sont pas entendus, c'est sans doute parce qu'ils devraient être formulés autrement ; s'obstiner à répéter un message qui ne passe pas augmente encore la colère ; d'abord communiquer ce que l'on veut avant de communiquer ce que l'on ne veut pas ; tant que quelqu'un n'a pas été entendu, il ne va pas être disponible pour nous entendre (« *si je passe un message que l'autre n'entend pas, c'est que moi je n'ai pas dû entendre quelque chose.* »)
- Différencier valider (« je t'ai compris, je t'ai entendu ») et acquiescer (« je suis d'accord avec toi ») ; valider les propos d'autrui apaise et rend la personne disponible pour entendre un point de vue différent
- Face à des choses qui ne se passent pas comme on le voudrait, il convient de s'interroger sur l'acceptabilité de nos demandes pour cette personne (question de statut, de différence de caractère ou de valeurs)
- L'instinct, la raison et les émotions nous envoient des messages d'alerte bien en amont de la colère (sudation, tremblements, gorge qui se serre, excitation, etc.) et si l'on sait les capter, on sait trouver des parades pour éviter que ça « monte en mayonnaise » ; si, par exemple, une conversation nous ennuie : on la relance sous un autre angle, on lance un nouveau sujet de discussion ou on va faire un tour
- Sensibilisé au fonctionnement de nos émotions et à la perception des messages d'alerte, on pourra consciemment, volontairement, énumérer des solutions
- Parfois les causes de la colère remontent à une problématique qui n'a rien à voir avec le moment présent : elle a été rencontrée il y a bien longtemps sans jamais être solutionnée et depuis elle est peut être devenue permanente ou elle surgit suite à une accumulation de contrariétés (la goutte d'eau qui fait déborder le vase)
- Affirmation de soi : il faut oser poser les actes (raisonnables) qui évitent à notre vase de déborder
- Quand le vase est plein, il est important, en termes de stratégies mentales, de s'interroger sur ce qui s'est passé : quel besoin n'a pas été satisfait ? ; en quoi ce « truc-là » est important pour moi ? ; lesquelles de mes valeurs ont été touchées ? ; par exemple, dès lors que la ponctualité est importante pour moi, comment faire pour accepter que d'autres n'arrivent jamais à l'heure ou faire en sorte qu'ils arrivent à l'heure ? (leur fixer des RDV une demi-heure avant l'heure réelle ?)

L'étonnement²³ :

- Point de départ de toute démarche d'apprentissage
- Suppose que survienne quelque chose qui fasse événement pour la personne, qui l'oblige à « se gratter la tête »
- Suppose que la personne dispose d'un « déjà-là », d'un système de connaissances « incorporé » par le biais de ses expériences passées ; à défaut, elle serait incapable de remarquer un écart entre l'attendu et le réel ; cet écart ne doit pas induire une trop grande inquiétude
- L'incertitude que produit l'étonnement nous confronte à une perte de la maîtrise sur le réel (remise en cause de notre quotidien, déstabilisation par rapport aux repères habituels) que permettaient jusqu'alors les connaissances que nous avons déjà intériorisées
- Etre altéré constitue une chance autant qu'un risque
- On n'est pas seulement « étonné », on « s'étonne », ce qui implique qu'on s'engage dans un processus autonome de recherche face à une situation énigmatique

Jobert et Thievenaz considèrent que « *L' étonnement se situe au cœur de la formation des adultes dans la mesure où le formateur est sans cesse confronté à un public qui constitue un gisement de savoirs « déjà-là » à partir duquel il devra provoquer l' étonnement.* »²⁴

Ils invitent ainsi les formateurs à :

- « *Confronter leurs apprenants à des thèmes ou des problèmes qui éveillent leur intérêt et suscitent auprès d'eux des pratiques d'expérimentation*
- *Leur apprendre à déterminer les conditions dans lesquelles ils sont amenés à s'étonner et à déceler les obstacles qui freinent ou empêchent l'émergence de cette émotion*
- *Leur proposer de chercher à comprendre dans quelles conditions d'autres personnes se sont étonnées avant eux*
- *Leur donner l'occasion d'énoncer leurs étonnements et d'en prendre conscience*
- *Mettre en commun les étonnements des membres du groupe afin de les faire fructifier dans la démarche d'apprentissage »*

Philippe Meirieu, spécialiste des sciences de l'éducation et de la pédagogie, met en évidence « *l'importance d'interroger les apprenants par la nouveauté et de les déstabiliser par l'imprévu* ». ²⁵

7. Préserver son territoire

- « *Depuis la première cellule, le vivant ne peut se développer que dans un échange constant avec son environnement tout en s'en différenciant ; c'est la double fonction de tout organisme vivant : protéger son territoire propre, tout en assurant avec ce même environnement des échanges dont la constance est vitale*
- *Tout le processus de la vie est engagé dans le maintien de cet équilibre entre l'individu et son environnement dont il doit se nourrir tout en préservant ses frontières et sa différence, c'est-à-dire l'intégrité de son territoire*

²³ Source : GILLARD Pauline et STORME Aurélie, *Le pouvoir des émotions*, Journal de l'alpha 197, 2^{ème} trimestre 2015, pp. 35-42. Voir : https://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ja_197_emotions.pdf

²⁴ Source : JOBERT Guy et THIEVENAZ Joris, *L'homo demirans ou l'homme qui, s'étonnant, devient connaissant* in éducation permanente N° 200, septembre 2014, p.40. Voir : https://www.researchgate.net/publication/301209908_L%27homo_demirans_ou_l%27homme_qui_s%27etonnant_devient_connaissant_Jobert_Thievenaz_2014

²⁵ Source : MEIRIEU Philippe, *Mais où est donc passé l'étonnement ?* in Education permanente, n°200, septembre 2014, pp. 17-21.

- *Le territoire humain ne se borne pas à la distance physique, il acquiert une dimension spécifique qui est celle de la représentation que le sujet se fait de lui-même et celle qu'il pense que les autres ont de lui*
- *Nos territoires, ce ne sont pas seulement nos corps, mais ce sont aussi nos pensées, nos choix affectifs, nos idéaux et par extension tout ce qui est porteur d'une valeur*
- *Nous vivons généralement assez mal la critique parce que celle-ci touche à notre territoire ; elle est ressentie comme une effraction et une menace*
- *Inversement, toute adhésion des autres étend le champ de nos limites et le nombre de nos alliés »*
- *« Un environnement familial sécurisant - donnant du soutien et de l'affection - dans l'enfance fonctionne comme une sorte de lestage du territoire de l'individu qui favorise : la construction de relations d'attachement solides ; une base de sécurité interne, de repli, qui assure stabilité et indépendance à l'égard d'un environnement et de ses changements possibles*
- *Cette base de sécurité se renforce par les expériences positives qui témoignent de la valeur de l'individu aux yeux de son entourage*
- *On ne choisit ni la nature, ni l'intensité des émotions soulevées par cette menace sur notre territoire ; elles s'imposent à nous; c'est la part la plus animale de notre cerveau »²⁶*

Retours des participants :

- *« Protéger les émotions des stagiaires : dans la gestion des émotions, il faut avant tout accepter que tout le monde a - et a droit à - sa « bulle » ; le formateur doit accepter que certaines choses n'ont pas envie d'être dites par le stagiaire et il convient de respecter sa pudeur. »*
- *« Afin d'instaurer une relation équilibrée entre le formateur et le stagiaire, on peut rappeler en début de session que nous sommes dans un climat de confiance et que le stagiaire choisit de communiquer ce qui lui semble utile à la formation. »*
- *« L'entretien individuel d'accompagnement est un cadre dans lequel le stagiaire peut s'exprimer sur sa vie personnelle et ses émotions (à la différence des cours) : le secret professionnel garantit le contrat de confiance passé avec le stagiaire et doit permettre de libérer sa parole. »*
- *« Quel est le risque de partager son émotion avec quelqu'un d'autre ? »*

« Rien ne nous est plus précieux que nos émotions. Ne les bradez pas et ne les étouffez pas non plus. Sans elles, nous ne sommes personnes. » (Sophie Bassignac)

IV. Emotions et apprentissages

Quelle est la place de l'affectivité dans les apprentissages ?

La vie affective renvoie à un ensemble hétéroclite où se côtoient, pêle-mêle, émotions, passions, sentiments et traits de caractère.

Dans cet ensemble hétéroclite, la psychologie distingue différents sous-domaines :

- Les motivations (besoins, pulsions, désirs, volonté)
- La personnalité ou des façons de se conduire (optimisme, introversion)

²⁶ Source : Source : JEANMET Philippe, *Les émotions, amies ou ennemies*, Sciences humaines n° 320, décembre 2019, pp. 56-57.

- Les émotions (joie, peur, haine, etc.)

« Enoncer qui on est, la place qu'on occupe dans l'espace social - en tant qu'individu ou groupe -, ce que l'on veut pour soi et pour les autres, nos aspirations de changement, nos exigences de justice..., bref ce qui constitue les fondements des processus d'émancipation individuelle et collective, ne peut faire l'impasse sur les vécus émotionnels. Cependant, traditionnellement, les lieux de formation sont investis de démarches raisonnées, conçues pour mobiliser des apprentissages cognitifs.

La régulation de ses propres sentiments, de ceux des stagiaires et du climat de classe est mobilisée en vue d'attirer l'attention des stagiaires, de les surprendre, de maintenir leur effort, de gérer les interactions, de leur faire comprendre la matière.

La plupart du temps, les émotions sont considérées comme une espèce de phénomène parasite, à éviter soigneusement car perturbant la mise en œuvre d'une démarche didactique. Cependant, quoi qu'on fasse, elles s'imposent. »²⁷

1. Les neurosciences affectives

On découvre aujourd'hui le rôle central des émotions dans les apprentissages, la prise de décision ou encore la mémorisation.

Certains y voient des variables qu'il s'agirait d'optimiser²⁸... Les débordements émotionnels, les crises de larmes, de panique ou de colère, sont pointés du doigt et les techniques se multiplient pour les canaliser.

On parle de compétences émotionnelles qu'il s'agit d'acquérir et de cultiver : apprendre à réguler nos ressentis pour les exprimer de manière adaptée - ni trop, ni trop peu - tant dans notre vie personnelle que professionnelle.

Longtemps vues comme des humeurs incontrôlables, de la sensiblerie ou des « passions aveugles », les émotions sont aujourd'hui considérées comme le moteur de notre psychisme. La psychologie et les neurosciences en explorent le rôle et le fonctionnement.

*« Nous avons tous construit nos savoirs et nos expériences sur un vécu sensoriel et émotionnel. »
(Kim Huynh)*

« Entre la connaissance et la sensation, le rapport c'est le sentiment. » (George Sand)

1.1. L'émotion, levier ou frein à l'apprentissage²⁹

Les états émotionnels qui traversent l'apprenant sont le socle sur lequel repose l'essentiel de son désir d'apprendre.

L'émotion comme levier à l'apprentissage :

On mémorise et on apprend peu ou mal si on ne ressent rien ou presque rien sur le plan émotionnel. Incapable de discriminer les éléments qui lui sont significatifs et d'évaluer la pertinence des informations transmises, la personne ne « classe » pas ce qu'elle reçoit et, plaçant tout sur un même plan, ne parvient pas à emmagasiner quoi que ce soit. L'émotion donne de la consistance aux procédures de mémorisation en hiérarchisant les informations et en ajoutant à leur contenu effectif un sens affectif.

L'état émotionnel de l'apprenant conditionne sa mobilisation. Une bonne humeur contagieuse, par exemple, peut favoriser une dynamique de groupe propice à l'apprentissage.

²⁷ Source : PINCHART Sylvie, *Pour prendre en compte les émotions en éducation populaire, Le pouvoir des émotions*, Journal de l'alpha 197, 2^{ème} trimestre 2015, pp. 5-7.

²⁸ Voir l'abondante littérature du « développement personnel » et la « modélisation de l'excellence ».

²⁹ Source : CHEVALIER-GATE Christelle, *La place des émotions dans l'apprentissage, Vers le plaisir d'apprendre*, <http://revue-educatio.eu>, n°3, juin 2014, pp. 4-9.

L'émotion comme frein à l'apprentissage :

Un coup de colère peut générer une avalanche de conséquences néfastes à l'apprentissage, tandis qu'une explosion de joie peut déstabiliser le groupe d'apprenants. Tout est question de dosage (ni trop, ni trop peu) et de contrôle (reconnaître son émotion et la maîtriser). Quand une émotion est excessive, elle peut submerger l'apprenant et neutraliser son envie de connaître, son besoin de découvrir.

« La peur d'échouer n'aide pas plus à apprendre que la colère n'aide à enseigner. »
(Bruno Humbeeck)

1.2. L'intelligence multiple ³⁰

Si le QI (quotient intellectuel) définissait l'intelligence comme une faculté globale, cette conception est remise en question par les modèles qui conçoivent l'intelligence comme multiple.

Le QI ne serait le reflet que de deux formes d'intelligence, valorisées en contexte scolaire :

1. **L'intelligence linguistique**, c'est-à-dire la capacité à transmettre sa pensée, ses connaissances et ses sentiments par le langage
2. **L'intelligence logico-mathématique**, c'est-à-dire l'aptitude à calculer, ordonner et catégoriser les choses, à établir des liens logiques entre les objets et à résoudre des problèmes complexes

Selon Howard Gardner³¹, d'autres formes d'intelligence existent. Deux d'entre-elles sont en lien avec les émotions :

- **L'intelligence interpersonnelle** qui correspond à la capacité d'être empathique, de communiquer, de comprendre, d'échanger et de travailler avec les autres
- **L'intelligence intrapersonnelle** qui est la faculté de se former une représentation de soi précise et fidèle et de l'utiliser efficacement dans la vie

D'autres modèles vont regrouper ces deux formes sous une seule entité nommée « intelligence émotionnelle ».

1.3. L'intelligence émotionnelle ³²

L'intelligence émotionnelle se réfère à l'habileté à identifier les émotions et sentiments, à les discriminer et à utiliser l'information ainsi produite pour guider ses actions.

Pour la psychologue américaine Michele Borba³³, l'alphabétisation émotionnelle est l'ingrédient essentiel de l'empathie. Des aptitudes comme identifier une émotion en soi, savoir lire les émotions sur le visage d'autrui, nommer les différentes émotions, développent l'intelligence émotionnelle et l'empathie.

Des recherches, il ressort que les enfants à qui l'on a enseigné la grammaire des émotions sont mieux adaptés socialement, plus empathiques, responsables et attentifs aux autres.

Comment enseigner les émotions ?

- **Par le vocabulaire** : mettre des mots sur une situation permet d'en délimiter les contours (cela suppose un vocabulaire étendu et une précision dans les termes utilisés)
- **Par une « grammaire » des émotions** : quelles sont les lois qui les régissent ? ; Comment fonctionne le système émotionnel et à quoi il sert ?

³⁰ Source : *Ibid.*, pp. 6-7.

³¹ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Howard_Gardner

³² Source : FILLIOZAT Isabelle, *Ce que révèlent les crises de l'enfant*, Sciences humaines n° 320, décembre 2019, p. 49

³³ Voir : <http://cultureofempathy.com/References/Experts/Michele-Borba.htm>

- **Par les compétences** : savoir lire les signes non verbaux, identifier le déclencheur d'une émotion, en saisir la cause, apprendre à l'exprimer et à accueillir celle d'autrui ; savoir aussi identifier les parasitages et tempérer les réactions excessives

Apprendre à nommer ses émotions ³⁴:

Comment dire le mot juste, exprimer ce que l'on ressent exactement ? Le vocabulaire est vaste et pas toujours maîtrisé.

- **Les émotions vives** : liées à un événement récent, elles doivent pouvoir s'exprimer si l'on veut éviter que la « pression monte »
- **Les émotions sourdes** : liées à des pensées obsédantes et à d'importantes difficultés personnelles ou familiales, elles bloquent l'apprentissage ; la seule solution serait de penser à quelque chose de plus positif...
- **Les émotions qui motivent** : liées au soulagement d'entrer en formation et de s'y sentir bien, au plaisir de réussir un apprentissage, ces émotions ne s'invitent pas, mais doivent être mobilisées

Ces trois types d'émotions appellent trois réponses différentes de la part du formateur. Dans tous les cas, il faut sans doute un temps pour mettre en mots les émotions.

Point de vigilance : la majorité des personnes ne nomment pas l'émotion qu'elles ressentent, mais les moments où elles ressentent de l'émotion ; on passe vite des mots qui traduisent une émotion (peur, tristesse, joie, colère) au fait d'être ému par un événement.

Les cinq compétences émotionnelles ³⁵:

1. **Identifier** : être capable d'identifier ses émotions (et celles d'autrui)
2. **Comprendre** : comprendre les causes et conséquences de ses émotions et celles d'autrui
3. **Exprimer** : être capable d'exprimer ses émotions de manière socialement adaptée et d'aider autrui à le faire
4. **Réguler** : savoir gérer son stress et ses émotions (et celles d'autrui) lorsqu'elles sont inadaptées au contexte
5. **Utiliser** : utiliser ses émotions (et celles d'autrui) pour faciliter la pensée et l'action

1.4. Atelier « neurosciences affectives » animé par Emilie Caspar ³⁶

Présentation :

« Il y a peu d'experts mondiaux en neurosciences affectives car c'est un champ d'étude relativement récent. A la base des neurosciences, il y a la volonté de comprendre l'anatomie et le fonctionnement du système nerveux. Cette étude renvoie à des disciplines différentes comme la chimie, la biologie, la médecine et la physique. Il y a des spécialisations en neurosciences, telles que les neurosciences sociales, biologiques, psychologiques et affectives, qui tentent de répondre à des questions très spécifiques en faisant appel à des méthodes d'investigation très spécifiques. Ces disciplines récentes sont tributaires de la technologie disponible, notamment les techniques de

³⁴ Source : DESMETS Marilyn et MASSE Fabien, *Toi émoi, Pour prendre en compte les émotions en éducation populaire, Le pouvoir des émotions*, Journal de l'alpha 197, 2^{ème} trimestre 2015, p. 33

³⁵ Source : Psychologie des émotions. *Nouvelles perspectives pour la cognition, la personnalité et la santé*, Olivier Luminet (coord.), De Boeck, 2013.

³⁶ Emilie Caspar travaille dans la recherche en cognition et neurosciences à l'ULB (PhD - CO3). Son champ de recherche couvre les neurosciences sociales, notamment les liens entre cognition et émotions, la responsabilité, le libre arbitre et l'empathie. Actuellement, son travail porte sur l'obéissance à l'autorité dans un contexte d'événements traumatiques tels que les situations génocidaires vécues au Rwanda et au Cambodge. La FeBISP remercie Madame Caspar pour son aimable participation à ce *Cycle de l'ISP*.

neuro-imagerie³⁷. La difficulté majeure consiste à établir des modèles qui s'appuient sur différentes disciplines, sachant que l'on ne peut être expert en tout.

Les neurosciences affectives se réfèrent directement au ressenti émotionnel : comment ce ressenti émotionnel existe ? ; comment le cerveau génère ce ressenti émotionnel ? ; comment ce ressenti émotionnel influence nos cognitions et nos comportements ? C'est extrêmement difficile à étudier, chez les humains comme chez les animaux. La recherche en neurosciences implique le plus souvent une proche relation entre l'étude portant sur les humains et celle portant sur les animaux : pour comprendre l'une, il faut aussi arriver à comprendre l'autre.

L'une des principales difficultés rencontrées en neurosciences affectives est liée à l'**introspection**. Quand on cherche à étudier le phénomène émotionnel et à le relier à la manière dont le cerveau fonctionne et le génère, il faut être en mesure de savoir quel est le ressenti émotionnel de la personne ou de l'animal que l'on étudie, puisqu'il faut pouvoir ensuite le relier à ce qu'on observe dans le cerveau. C'est complexe dans les deux cas, mais particulièrement chez les animaux. Pour illustrer ceci, je vais reprendre ce que Thomas Nagel³⁸ a dit : « qu'est-ce que cela fait d'être une chauve-souris ? » Si vous essayez de comprendre ce que cela fait d'être une chauve-souris, vous essayez de l'étudier d'un point de vue biologique, anatomique. Vous pouvez essayer de comprendre ce que cela fait d'avoir un sonar et d'avoir une vision nocturne, mais vous ne pourrez jamais être à la place de la chauve-souris et savoir ce que cela fait d'en être une. C'est ce qui limite énormément la discipline de l'étude de la conscience. Est-ce que la conscience est un phénomène que l'on retrouve aussi chez les animaux ? Impossible de le savoir parce que cela dépend de l'introspection, donc du fait de comprendre les états mentaux de l'entité que l'on étudie. Il en va de même pour le ressenti émotionnel, malgré qu'il soit possible d'identifier l'activation de zones cérébrales similaires chez la chauve-souris et l'être humain qui pourraient en effet être à l'origine des émotions.

Longtemps, la majorité des psychologues - et malheureusement encore certains aujourd'hui - ont basé leurs travaux sur l'observation des comportements pour inférer sur les états émotionnels. On observe quelqu'un en situation et on se dit « j'ai l'impression que cette personne est en train de ressentir ceci ou de se comporter comme cela pour telle ou telle raison ». Mais nous ignorons ce qui a exactement guidé le comportement de cet individu. Et notre propre vécu influence aussi la manière dont on perçoit ce que les autres ressentent.

Une autre difficulté réside dans le fait que **la plupart des personnes n'ont pas toujours conscience de ce qui les a guidé en termes d'émotions ou de décisions dans la plupart des actions qu'elles entreprennent**. Faut-il avoir accès aux techniques de neuro-imagerie et d'électrophysiologie³⁹, notamment, nombre de psychologues ignoraient - et ne s'en préoccupaient guère - de quelle manière notre environnement influence nos actions et nos comportements. Grâce à la neuro-imagerie, on a un accès à la « boîte noire ». On commence à comprendre comment le cerveau opère en tant que médiateur entre les « inputs » venant de l'environnement et les comportements et les actions qui en résultent.

L'une des techniques les plus utilisées dans l'étude des comportements, et aussi l'une des plus anciennes, est l'électroencéphalographie.⁴⁰ Généralement, on place un bonnet avec des électrodes sur la tête du participant (une technique non-invasive et non-douloureuse). Les électrodes enregistrent l'activité électrique cérébrale générée par un stimulus et délivrent une très bonne résolution temporelle, de l'ordre de la milliseconde. Cette technique permet d'observer le déroulement temporel de chaque événement cognitif. Son inconvénient réside dans une résolution spatiale approximative. Si les électrodes placées à l'arrière réagissent, c'est le cortex occipital - potentiellement, ce qui est visuel - qui est sollicité. Si ce sont les électrodes placées sur les côtés, c'est le lobe temporal qui est sollicité - ce qui pourrait être lié à l'auditif.

³⁷ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Imagerie_cérébrale

³⁸ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Thomas_Nagel

³⁹ Voir : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Électrophysiologie>

⁴⁰ Voir : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Électroencéphalographie>

Une difficulté supplémentaire est liée à l'**organisation du cerveau en différentes couches**. Si l'on présente des stimuli émotionnels - qui vont activer le système limbique, une région très profonde et entourée par d'autres régions cérébrales -, on va détecter de l'activité sur certaines électrodes, mais il est impossible de déterminer précisément les couches sollicitées par ces stimuli.

Une autre technique est l'imagerie par résonance magnétique⁴¹ - les scanners d'IRM que l'on retrouve dans les hôpitaux - qui, à l'inverse de l'électroencéphalographie, offre une très bonne résolution spatiale. Elle permet notamment de détecter les apports de flux sanguins (l'hémoglobine et l'oxyhémoglobine) au fur et à mesure des tâches cognitives. On parle d'« imagerie fonctionnelle » car la technique permet d'observer les flux d'oxygénation dans le cerveau et d'étudier le déroulement de ces activations pendant une tâche spécifique. Elle renseigne sur la région activée, mais aussi sur l'intensité de l'activité. La logique veut que plus on est actif, plus on mobilise certaines zones cérébrales. Le bémol, c'est que la résolution temporelle de l'IRM est très mauvaise car tributaire de l'oxygénation des vaisseaux sanguins dans le cerveau qui prend beaucoup de temps.

D'autres techniques permettant de combiner électroencéphalographie et IRM existent, mais aucune combinaison n'est vraiment idéale. En neurosciences, les premières questions à se poser sont quelle(s) technique(s) utiliser et à quelles fins ? Et il y a aussi les coûts qui entrent en ligne de compte. Pour l'imagerie fonctionnelle, c'est à peu près 20.000 € par étude. Il faut donc disposer de financements conséquents pour mener des études avec ce type de techniques. En sachant que chacune de ces études ne va pas répondre entièrement à la question...

En ce qui concerne les êtres humains, l'éthique restreint les techniques invasives à la neuromodulation⁴² : stimuler certaines régions du cortex pour en observer les effets. Ce qui est plus invasif n'est autorisé sur les animaux (aller jusqu'au niveau du neurone spécifique). Mais sans accès à l'introspection, il est très compliqué d'accéder à une connaissance spécifique de la manière dont sont générées les émotions dans le cerveau d'un animal. Cela explique la nécessité de l'interdisciplinarité, comme la combinaison de modèles sur les êtres humains et sur les animaux, pour tenter de mieux comprendre les mécanismes à l'œuvre.

Un modèle très utilisé actuellement en termes d'organisation générale du cerveau, même s'il ne rend pas compte de toutes les interactions entre les différentes parties du cerveau, est celui développé par MacLean⁴³ dans les années 1990. Il faut considérer que 1990, c'est déjà très ancien en neurosciences. Son modèle repose sur une catégorisation du cerveau en trois parties distinctes : le cerveau reptilien, le système limbique et le néocortex. Le cerveau reptilien est associé aux comportements innés ou automatiques (les réflexes qui sont associés à l'instinct de survie, par exemple). La majorité des êtres vivants possèdent ce cerveau reptilien. Il est l'une des structures cérébrales les plus anciennes du point de vue de l'évolution. Le système limbique gère les émotions, les ressentis subjectifs. Il comprend plusieurs structures dont chacune a des rôles spécifiques. Il est également très ancien au niveau de l'évolution. Enfin, il y a le néocortex, associé aux fonctions cognitives dites de « haut-niveau » : le raisonnement, la pensée logique, le contrôle cognitif. C'est la partie qui tente de donner un contrôle à toutes les situations vécues.

Intéressons-nous au système limbique puisque c'est lui qui comporte les régions cérébrales les plus associées aux émotions. Mais aussi au néocortex, puisque c'est l'interaction entre ces deux entités qui permet la gestion et le contrôle des émotions. **Pourquoi a-t-on des émotions ?** C'est ce qui nous permet de traiter les informations qui nous viennent de l'environnement, mais aussi d'y apporter une réponse adéquate. D'un point de vue évolutif, c'est très important de pouvoir ressentir ce qui se passe afin de pouvoir avoir un comportement adapté en retour. Il y a évidemment le fait de ressentir et de gérer ses propres émotions, mais il y a aussi le fait de pouvoir interagir avec autrui et de comprendre les ressentis émotionnels des autres. C'est ce qu'on appelle, de manière plus générale, l'empathie.

⁴¹ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Imagerie_par_résonance_magnétique

⁴² Voir : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Neuromodulation>

⁴³ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Paul_D._MacLean

Outre le problème de l'introspection déjà évoquée, il y a aussi de **nombreux biais de désirabilité sociale**, un phénomène très étudié en psychologie sociale. Les êtres humains ont tendance à vouloir se montrer sous leur meilleur jour dans toutes les situations. Lorsqu'on évalue leur comportement ou leur ressenti dans une situation spécifique, leurs réponses dépendent de ce qu'ils estiment devoir signifier pour être « bien vu », indépendamment de ce qui s'est réellement passé. Par exemple, quand deux personnes sont associées à un projet important, elles ont tendance à s'auto-attribuer plus de mérite dans le succès de ce projet. À l'inverse, si ce projet ne rencontre pas le succès, elles auront tendance à diminuer leur degré de responsabilité, voire à blâmer l'autre. C'est un biais typique, la majorité des êtres humains le font. Lorsqu'on évalue de manière scientifique les comportements des individus, ce biais - conscient ou inconscient - est pris en considération. On ne peut avoir une confiance aveugle dans ce que les personnes rapportent. C'est la convergence entre trois types de méthodes, l'introspection, des mesures comportementales (observation des comportements d'individus confrontés à divers scénarios où ils doivent prendre des décisions) et des techniques de neuro-imagerie qui sont à la base des neurosciences affectives et donc à la base de la compréhension de la manière dont les émotions influencent nos comportements et de la manière de réguler les émotions.

Examinons la **notion d'empathie en neurosciences**. La découverte du fonctionnement neural de l'empathie est à la base des neurosciences sociales et affectives. Nos interactions sociales reposent sur l'empathie. L'explication neuro-anatomique de ce phénomène est ce qu'on appelle les neurones miroirs. C'est une population de neurones que l'on retrouve dans différentes régions de notre cerveau et qui s'activent quand on voit quelqu'un effectuer une action ou ressentir une émotion. La présence de neurones miroirs a été découverte de manière tout à fait fortuite par une équipe de chercheurs italiens, en 1996, chez des singes. Les chercheurs ont connecté, au niveau du cortex moteur (impliqué dans les mouvements), un dispositif associé à ce neurone et qui faisait un bruit dès que le neurone s'activait (un petit « toc » sur une machine placée à l'extérieur). Tandis qu'ils prenaient leur petit-déjeuner à côté de la cage des singes, les chercheurs ont remarqué que la machine faisait ce bruit malgré l'absence de mouvements chez les singes. Ils ont réalisé que c'était l'observation par les singes de leurs mouvements associés au fait de manger qui activait identiquement les neurones. Le fait d'observer autrui effectuer un mouvement activait également certains neurones du cortex moteur, alors que l'on pensait jusque là que ce cortex moteur était uniquement lié à l'individu propre. Depuis cette étude initiale, on a démontré que cette population de neurones miroirs est également présente dans d'autres régions cérébrales. Ce sont des études sur les animaux qui ont montré l'existence de ces neurones miroirs parce que ce sont les seules qui sont autorisées à être si invasives. Chez les êtres humains, on n'a pas encore pu démontrer scientifiquement l'existence de ces neurones miroirs, mais il n'y a pas de raison pour qu'ils ne soient pas là. Des études ont d'ailleurs montré depuis que lorsqu'on visualise une personne qui ressent une douleur intense, par exemple, les mêmes régions cérébrales associées à la douleur s'activent aussi chez l'observateur.

Lors d'une étude réalisée en 2004, des chercheurs ont invité des couples à vivre l'expérience suivante. Dans un premier temps, l'un des deux conjoints placé sous scanner recevait des stimulations douloureuses, déclenchant l'activation de régions cérébrales associées à la douleur. Dans un deuxième temps, l'autre conjoint - placé également sous scanner - regardait la séquence enregistrée des stimulations douloureuses éprouvées physiquement. Les chercheurs ont alors constaté que le fait de ressentir les choses soi-même et le fait de visualiser quelqu'un d'autre les ressentir impliquait une activation cérébrale similaire dès lors qu'il y a empathie. S'il y a des personnes plus ou moins empathiques, l'empathie est néanmoins à l'origine de la socialisation et des comportements pro-sociaux (agir de manière positive envers les autres). Et l'empathie, ce n'est pas uniquement par rapport à la douleur d'autrui ou au fait d'observer un mouvement chez autrui. Tous les ressentis émotionnels sont partagés via le même mécanisme.

La plupart des études sur les animaux sont faites sur des singes ou sur des rongeurs (les souris et les rats) parce que certaines structures cérébrales sont relativement similaires à celles des êtres humains. Lors d'une étude de 2020, des rats ont été placés dans un environnement au sein duquel deux leviers s'offraient à eux : un levier d'accès à de la nourriture sans conséquence et un levier

d'accès à de la nourriture qui infligeait une décharge électrique douloureuse à un rat placé dans une autre boîte. Les rats, qui sont des animaux très pro-sociaux, ont opté pour le levier sans conséquence dès qu'ils ont compris que l'autre levier infligeait de la douleur à un de leurs congénères. En renouvelant l'expérience avec des rats tantôt familiers, tantôt étrangers, le levier sans douleur était également choisi. Que la douleur de l'autre soit visuelle ou auditive. Certaines études ont aussi montré que certains rats préfèrent parfois ne pas avoir accès à de la nourriture si cela permet d'éviter une douleur à un de leurs congénères familiers.

Les êtres humains éprouvent de l'empathie, y compris vis-à-vis d'inconnus. Mais le fait d'avoir une proximité (familiale, amicale, émotionnelle, etc.) avec un individu va clairement modifier la réponse empathique. Beaucoup d'études ont montré que la réponse empathique sera plus forte lorsqu'on connaît la personne. Si notre réponse empathique est innée, elle est également manipulable. Des discours, médiatiques ou autres, peuvent facilement faire appel à notre empathie ou, inversement, à notre rejet : accueillir les migrants quand leur situation désastreuse est mise en avant ou les refouler quand ce sont des préoccupations économiques ou sécuritaires qui sont mises en avant, par exemple. En éloignant ou en déshumanisant une population, il est très facile de réduire une réaction empathique. C'est un phénomène qui est très modulable.

Commentaire d'un participant :

- *« J'ai vu une étude qui a été réalisée pour mesurer la réaction de personnes assistant à une agression dans le métro. Si la personne agressée avait eu un contact visuel avec des personnes présentes dans le métro durant son agression, ces dernières avaient tendance à réagir davantage à l'agression. S'il n'y avait pas eu de contact visuel, les témoins avaient tendance à ne pas réagir. »*

« Le fait de créer ce contact visuel permet de créer une relation interpersonnelle et conduira à des comportements pro-sociaux, ce n'est donc pas étonnant. Il est possible d'apprendre à réguler son empathie et à l'atténuer. Des entraînements comme l'habitation à la violence réduira la réponse empathique chez certains individus. J'ai notamment travaillé avec l'armée sur des questions d'obéissance à des ordres immoraux - infliger des douleurs à autrui - en neuro-imagerie. J'ai observé que lorsque l'on inflige un choc électrique à quelqu'un, qu'on soit libre de l'infliger ou pas, cela implique une activation assez forte au niveau des régions cérébrales associées à l'empathie. Par contre, le fait d'infliger ce même choc après avoir suivi l'ordre de quelqu'un, par exemple le mien ou celui d'un commandant militaire, réduit complètement l'activité au niveau des régions associées à l'empathie. En tant de guerre, j'étudie ce qui a trait à l'obéissance et à la manière dont le fait de répondre à une autorité peut influencer les comportements moraux des individus. En effet, le simple fait de recevoir un ordre, tant pour la population militaire que civile, réduit complètement l'activité au niveau des régions cérébrales associées à l'empathie et donc la sensibilité à la douleur d'autrui.

On dit généralement, dans une perception très globale de la psychopathie, que les psychopathes sont dénués d'empathie, qu'ils n'arrivent pas à ressentir la douleur d'autrui. Techniquement, cela impliquerait l'absence de ces neurones miroirs. C'est en fait beaucoup plus complexe que cela. Une étude sur le sujet a présenté deux groupes d'individus : l'un dit « contrôle sain », sans trait de psychopathie spécifique, et un groupe d'individus avec des traits de psychopathie cliniquement avérés. On leur a montré des vidéos de personnes en situation de douleur. Les chercheurs ont constaté que l'observation passive des individus en situation de douleur impliquait une activité cérébrale dans les régions associées à l'empathie moindre dans le deuxième groupe. Dans un second temps, les chercheurs ont demandé aux deux groupes d'essayer de ressentir les états émotionnels et la douleur de ces personnes figurant dans ces vidéos et dès lors il n'y avait plus de différence entre les deux groupes. Conclusion ? Chez la population atteinte de psychopathie, l'activité des régions cérébrales associées avec la perception de la douleur d'autrui est tout aussi forte que chez les « contrôle sain » quand on leur demande d'essayer de ressentir. Cela signifie que ces processus neuro-anatomiques sont bien présents, mais qu'ils sont parfois inhibés. Certaines personnes arrivent à l'inhiber plus que d'autres. Cela peut être dû à des raisons neurochimiques, à l'environnement ou au vécu. Le fait d'avoir vécu des traumatismes en étant

enfant a une influence sur la manière dont on va, à l'âge adulte, réagir à la douleur d'autrui. Il y a beaucoup de facteurs qui peuvent influencer. Ce mécanisme est donc bien présent chez tout le monde, la question est plutôt : comment l'inhiber ou l'activer dans les différentes situations, en fonction des différents vécus ?

On distingue deux types d'empathie, **l'empathie cognitive et l'empathie émotionnelle**, qui seraient liées à des régions cérébrales spécifiques. Si je prends l'exemple d'un médecin, on dit souvent de celui-ci qu'il n'a pas assez d'empathie pour ses patients. Il faut faire la distinction entre une empathie émotionnelle qui est le fait de partager une émotion de douleur face à une souffrance rencontrée par autrui - ce qui pourrait impliquer pour un docteur de ne pas pouvoir adopter un comportement adapté - et l'empathie cognitive qui est le fait de comprendre un état émotionnel et de pouvoir y apporter une réponse spécifique. Les deux impliquent le système limbique, les mêmes régions cérébrales. La différence se situe dans le fait que l'empathie cognitive va impliquer davantage le néocortex qui permet de mieux réguler les émotions. Pour certaines catégories professionnelles, c'est très important de comprendre les émotions et d'y répondre posément, sans que ses propres émotions viennent influencer la manière d'agir.

Les émotions sont de toutes sortes. Une situation similaire peut amener des émotions différentes pour chacun. Beaucoup d'émotions peuvent se manifester en même temps, chacune ayant un réseau neuronal spécifique malgré une similarité de l'activation de certaines régions. Quand vous avez quelqu'un face à vous qui éprouve toutes sortes d'émotions par rapport à une situation, c'est extrêmement difficile à gérer.

Le cerveau est un organe incroyablement plastique. Il peut se reformer, se moduler. Mais ceci dépend beaucoup de l'intensité de la lésion et aussi de l'âge de la lésion. Par exemple, dans le cas d'un enfant souffrant d'un traumatisme crânien assez fort, son cerveau trouvera beaucoup plus facilement une manière de ne pas perdre ou de compenser les fonctions cognitives atteintes qu'un cerveau adulte. »

Question d'un participant :

- « Quand tu parles de l'âge de la lésion... est-on en droit d'attendre les mêmes niveaux de performance d'un public contraint de plus de 50 ans qui doit faire face à de nouveaux apprentissages que ceux attendus chez un jeune ? »

« Ce n'est pas mon domaine d'étude, je ne peux donc pas être catégorique là-dessus. En tout cas, l'entretien de son cerveau influencera beaucoup. On remarque que les personnes âgées qui s'entraînent d'un point de vue cognitif vieillissent beaucoup mieux sur le plan cognitif que celles qui se laissent aller ou sont privées d'autonomie. C'est lié à l'âge, mais il y a aussi beaucoup de facteurs environnementaux qui influencent ».

« **La gestion des émotions**, du point de vue des neurosciences, est le fait d'avoir une interaction entre le système limbique, qui est responsable de la génération des émotions, et le néocortex. Nous avons vu que le système limbique est présent chez beaucoup d'animaux. Cela signifie que le ressenti émotionnel peut être présent chez toutes ces espèces. Ce qui diffère dans la gestion des émotions est la taille du néocortex : relativement peu développée chez les rongeurs, très développée chez les grands singes et chez les baleines, et au maximum de son développement chez les êtres humains. C'est cette interaction entre le néocortex et le système limbique qui permet d'avoir des émotions et de pouvoir exercer un contrôle. L'évolution nous a doté de tout l'appareil qui nous permet de gérer nos émotions. Certains auteurs disent même que cette capacité de l'être humain est le pilier de nos sociétés modernes où l'on passe notre temps à interagir et à tenter de comprendre les états mentaux d'autrui. D'un point de vue neuroscientifique, l'une des choses les plus intéressantes dans l'évolution est ce néocortex qui nous permet de réguler des processus plus instinctifs ou plus émotionnels. Il y a beaucoup d'études qui ont montré que cette régulation émotionnelle dépend du facteur de l'âge. Chez les enfants et chez les adolescents, la régulation émotionnelle se fait très mal, notamment parce que le cortex préfrontal est encore en cours de développement.

L'une des études les plus connues en neurosciences - qui a montré cette régulation émotionnelle - est le cas de Phineas Gage. Phineas Gage était un travailleur des chemins de fer. En 1868, alors qu'il travaillait à proximité de barres métalliques, une explosion est survenue et une barre métallique lui a transpercé le crâne, et notamment le cortex préfrontal ! Les médecins ont constaté que son comportement avait complètement changé par la suite... Alors qu'il était décrit comme un homme particulièrement gentil et attentionné avant son accident, il a été décrit comme particulièrement impulsif, sous l'emprise de ses émotions et capable de comportements antisociaux à la suite de cet accident. C'est le premier cas qui a pu montrer que le fait d'avoir une lésion très spécifique au niveau du cortex préfrontal, donc du néocortex, pouvait avoir une influence sur le comportement, et donc l'importance de la régulation entre le néocortex et le système limbique. Un cas étonnant du simple fait que la personne ait survécu à cet accident. Une méthode qui aide à comprendre la causalité entre certaines régions cérébrales et les comportements réside précisément dans l'observation des patients qui ont eu des lésions cérébrales.

*Il existe toutes sortes de **techniques de régulation émotionnelle** et celles-ci peuvent être conscientes ou inconscientes. Les techniques de régulation émotionnelle inconscientes consistent en un ajustement automatique à une situation, ce qui les rend moins « coûteuses » en termes de mobilisation de ressources cognitives. Dans les techniques conscientes, on va vous demander explicitement de faire une réévaluation de la situation, d'essayer de supprimer des émotions négatives, d'essayer de distraire votre attention de ces émotions négatives. Il y a beaucoup de stratégies qui ont été mises en place, mais qui n'ont pas encore toutes été validées d'un point de vue neuroscientifique. Si des stratégies semblent efficaces, la plupart du temps on ne sait pas vraiment pourquoi cela fonctionne. Ce qui nous intéresse en neurosciences, c'est pourquoi elles ont un impact et quels sont les mécanismes à l'œuvre ?*

Beaucoup de recherches ont étudiées les stratégies de régulation émotionnelle dans lesquelles il est demandé de prendre consciemment de la distance par rapport à un stimulus à connotation émotionnelle. Plus les individus déclaraient avoir pu prendre de la distance par rapport à la situation émotionnelle, plus leur cortex préfrontal (néocortex) était activé. Les personnes qui régulent le mieux leurs émotions sont celles capables d'activer au mieux cette région du cerveau. Si l'activation du système limbique reste similaire, l'activation du néocortex permet une meilleure régulation des stimuli associés aux émotions négatives.

La technique du neurofeedback⁴⁴ peut être mise en place avec l'électroencéphalographie ou par IRM. On scanne des participants et on leur demande d'essayer / de ne pas essayer de réguler leurs émotions par rapport à des stimuli. En leur donnant un retour (feedback) en temps réel de leur activité électrique cérébrale, ils sont davantage capables d'apprendre à réguler l'activité cérébrale au niveau des différentes régions, soit parce qu'on leur a imposé une stratégie, soit parce qu'on les a laissés libres d'apprendre comment faire. Cette technique fonctionne bien et elle est de plus en plus utilisée pour régler certains troubles psychiatriques comme la dépression (focalisation sur les émotions négatives). »

Question d'un participant :

- « On parle beaucoup du cerveau gauche et du cerveau droit. En quoi cette distinction est-elle pertinente ? »

« C'est une vision ultra simplifiée de l'organisation cérébrale. Il y a en effet deux hémisphères qui traitent les stimuli différemment. On sait, par exemple, que les individus qui ont eu un AVC au niveau de l'hémisphère gauche vont davantage développer des troubles du langage parce que la région de l'aire de Broca⁴⁵, qui traite le langage, est essentiellement localisée au niveau de l'hémisphère gauche. Mais s'il y a une certaine spécialisation hémisphérique, il y a aussi une communication entre les deux hémisphères. Et lorsqu'il y a un trauma, les personnes vont récupérer différemment. D'un point de vue neuroscientifique, je ne dirais pas que l'on est « plus

⁴⁴ Technique évoquée plus loin.

⁴⁵ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Aire_de_Broca

cerveau gauche ou plus cerveau droit », mais il y a des petites spécificités. Par exemple, l'organisation corticale est légèrement différente chez les gauchers. En cas d'étude en neuro-imagerie, comme on recherche une localisation anatomique très spécifique au niveau cérébral, on ne demande que des droitiers pour ne pas introduire un biais. »

Retours des participants sur la présentation :

- Les participants s'interrogent sur les possibilités de modifier son comportement (cela apparaît très difficile)
- « *Comment activer ses neurones ? Pendant les cours de 50 minutes, il n'y a que 10 minutes où nous sommes vraiment concentrés...* »
- « *Durant les premières minutes d'un cours, comment favoriser l'état émotionnel des stagiaires, celui qui leur permettra de se mettre dans les bonnes conditions pour apprendre ?* »
 - Utiliser les huiles essentielles, la musique, la luminosité sont des stratégies qui peuvent fonctionner ; les techniques, astuces et outils des participants seront discutés et partagés lors de la troisième journée de ce cycle de l'ISP.

Activité :

Lecture individuelle de l'article « **Arrêtez de tout miser sur l'intelligence émotionnelle** », publiée le 17/07/2020 par **Emeric Kubiak**⁴⁶ et débat en plénière.

« Bien qu'essentielle dans certains cas, l'intelligence émotionnelle, nouvelle obsession des entreprises en quête de performance, peut pourtant s'avérer contre-productive dans d'autres.

Définie comme la capacité à comprendre les émotions des autres, à collaborer avec eux et à se montrer social, la notion d'intelligence émotionnelle suscite de plus en plus d'intérêt. Même si celui-ci est justifié, l'intelligence émotionnelle est trop souvent présentée comme un remède miracle aux maux du leadership ou à ceux des équipes. La surprivilegier, au détriment de l'intelligence cognitive ou générale, notamment, ouvre toutefois la porte à un monde du travail essentiellement composé d'individus stables et empathiques, mais moins à même de faire face à la disruption actuelle des organisations.

Les limites de l'intelligence émotionnelle

Alors que l'impact de l'intelligence générale sur la réussite semble consistant, allant jusqu'à prédire 25% de la performance future d'un collaborateur, celui de l'intelligence émotionnelle est plus contrasté : certaines études démontrent qu'elle présente une corrélation forte avec la performance, tandis que d'autres posent des conditions à cette corrélation. Les travaux de recherche de Stéphane Côté et Christopher Miners, professeurs à l'université de Toronto, ont ainsi montré que la force du lien entre l'intelligence émotionnelle et la performance d'un individu décroît quand les capacités cognitives de celui-ci augmentent. Au-delà d'un écart-type au dessus de la moyenne de l'intelligence cognitive, la corrélation entre intelligence émotionnelle et performance n'est plus significative : autrement dit, si un collaborateur est légèrement plus intelligent que la moyenne, son intelligence émotionnelle n'expliquera pas sa réussite. A l'inverse, lorsqu'un collaborateur présente des capacités de raisonnement en dessous de la moyenne, il pourra compenser ce déficit grâce à une intelligence émotionnelle plus élevée.

Développer l'intelligence émotionnelle à l'excès pourrait par ailleurs présenter des inconvénients. Tomas Chamorro-Premuzic, professeur à l'université Columbia, explique ainsi que les individus avec une forte intelligence émotionnelle peuvent tomber dans certains travers. Ils auraient tendance à être moins créatifs et innovants, pourraient avoir des difficultés à donner ou à recevoir

⁴⁶ Emeric Kubiak est psychologue en recherche et développement chez AssesFirst, entreprise qui évalue la motivation, la personnalité et les aptitudes de candidats à des postes professionnels. Source de l'article : <https://www.hbrfrance.fr/chroniques-experts/2020/07/30727-arretez-de-tout-miser-sur-lintelligence-emotionnelle/>

du feed-back négatif, seraient moins enclins à prendre des décisions impopulaires ou à prendre des risques. Les collaborateurs avec une intelligence émotionnelle très élevée semblent donc être des personnes capables de suivre des procédures sans faire de vagues ou de développer des relations, mais ils seront plus en difficulté pour être acteurs du changement ou pour innover.

Ainsi, bien que l'intelligence émotionnelle ait certains effets positifs, chercher à la développer chez tous les collaborateurs ou dans toute l'entreprise serait une erreur. Avant de céder aux sirènes marketing qui invitent à la mise en place de formation pour développer l'intelligence émotionnelle ou bien de la considérer à chaque recrutement, il apparaît nécessaire de prendre en compte la charge émotionnelle liée aux différents postes et métiers. Celle-ci correspond au degré auquel le collaborateur doit réguler et afficher ses émotions pour atteindre ses objectifs. Dana Joseph et Daniel Newman, chercheurs à l'université de l'Illinois à Urbana-Champaign, ont mené une méta-analyse de 476 études et 191 métiers différents et ont ainsi montré que l'intelligence émotionnelle permet de prédire positivement la performance d'un collaborateur dans des emplois où la charge émotionnelle est forte, mais qu'elle prédit négativement la performance pour les autres emplois. Par exemple, les infirmiers, qui doivent faire preuve d'empathie au quotidien, seront très certainement plus performants s'ils disposent d'une intelligence émotionnelle développée, tandis qu'un comptable, dont le travail implique moins d'interactions interpersonnelles, pourra voir sa forte intelligence émotionnelle se révéler contre-productive (lire aussi l'article : « Les limites de l'empathie »).

Intelligence émotionnelle et performance collective

Dans le travail en équipe, lieu de nombreuses interactions, la logique voudrait que l'intelligence émotionnelle favorise la performance : des groupes où les collaborateurs arrivent à identifier, comprendre et réguler leurs émotions ou celles des autres, seraient plus efficaces. Ann Feyerherm, professeure à l'université Pepperdine, précise néanmoins que toutes les dimensions de l'efficacité collective ne sont pas corrélées à l'intelligence émotionnelle et que toutes les composantes de l'intelligence émotionnelle ne sont pas des indicateurs permettant de prédire l'efficacité collective. En ce sens, même si l'intelligence émotionnelle semble essentielle pour la performance sociale d'une équipe, les liens avec la productivité ou l'amélioration continue des membres sont moins clairs. Pour comprendre les liens entre intelligence émotionnelle et performance collective, il est donc nécessaire d'envisager l'équipe à travers plusieurs types de résultats, comme la qualité de vie, le rendement ou la pérennité.

Contrairement à ce que certains pourraient croire, les effets de l'intelligence émotionnelle sur les performances collectives ne surpassent donc pas ceux de l'intelligence cognitive de l'équipe, parfois considérés comme nul. Suzanne Bell, professeure à l'université DePaul et psychologue au centre de recherche de la Nasa, a montré que l'intelligence cognitive des membres de l'équipe a un impact direct sur la réussite collective, ce qui est d'autant plus vrai quand l'équipe est confrontée à un environnement nouveau. Les équipes composées de membres avec de fortes capacités de raisonnement semblent ainsi partager des informations plus facilement, apprendre plus rapidement et mieux réussir à adapter leurs rôles dans des contextes de disruption. Dans une étude où les canaux de communication au sein des équipes étaient progressivement dégradés, Jeffery LePine, professeur à l'université de Floride, a par exemple montré que les équipes avec une capacité cognitive élevée sont 37% plus susceptibles d'adapter, avec efficacité, la structure de leurs rôles individuels pour faire face au changement. Les individus avec de fortes facultés de raisonnement tendent en effet à construire un modèle mental précis de l'équipe leur permettant de mieux interagir avec l'environnement, de faire de meilleures prédictions concernant les événements à venir ou d'anticiper plus efficacement les besoins de leurs collègues.

De nombreuses entreprises misent sur l'intelligence émotionnelle pour que leurs managers et leurs équipes gagnent en performance. L'obsession autour de ce concept ainsi que sa mise en application à tout va dans le cadre des stratégies RH pourraient toutefois s'avérer destructeur. Bien qu'essentielle dans certains contextes, l'intelligence émotionnelle s'avère contre-productive dans d'autres. Alors que plusieurs sources pseudo-scientifiques affirment, à tort, qu'il faut la

privilégier à l'intelligence cognitive, force est de constater qu'il s'agit là d'une erreur managériale majeure, qui plus est dans le contexte actuel, marqué par de profonds changements. »

Retours des participants :

- *« L'intelligence cognitive et l'intelligence émotionnelle ont tendance à être dissociées de plus en plus. »*
- *« Catégoriser et distinguer les différentes formes d'intelligences pourrait mener à des discriminations. »*
- *« Le contenu de l'article est orienté vers un public plus qualifié que celui de l'ISP. »*
- *« Certains métiers ou fonctions privilégient certaines valeurs plus que d'autres : certains vont privilégier la diplomatie, le feeling et d'autres vont privilégier les personnes qui sont les plus fortes pour prendre des décisions. »*
- *Le recrutement de managers se fait en fonction des probabilités d'atteindre les objectifs fixés et d'accentuer la performance des travailleurs ; le manager devient un outil marketing ; c'est souvent comme ça dans le privé. »*
- *« L'article est une vision binaire des intelligences or, à l'âge adulte, nous pouvons gérer nos émotions ; des gestionnaires peuvent avoir des compétences en raisonnement et dans l'émotionnel, cela ne peut pas être binaire. »*

2. La gestion des émotions en ISP

2.1. Gérer ses propres émotions avant de gérer celles des publics

- Charge émotionnelle intense
- Stress inhérent à la fonction : comment ne pas être affecté par les situations critiques que vivent nombre de stagiaires ? ; comment concilier parcours et objectifs singuliers des stagiaires avec des attentes de résultats préétablis, respect de la confidentialité et rapportage auprès des pouvoirs publics ? ; etc.
- Efforts de régulation des « débordements » émotionnels
- Efforts pour gagner la confiance des stagiaires malgré une défiance quasi généralisée à l'égard de l'institutionnel
- Efforts pour déculpabiliser un public sans emploi confronté aux pressions de l'état social actif et à sa difficulté à garantir à chacun le droit au travail et le libre choix d'une activité professionnelle inscrits dans la Constitution belge (Article 23)
- Nécessité de trouver la « bonne distance », ou plutôt la « bonne présence » ou la « bonne proximité »

2.2. Offrir un cadre de formation sécurisant

- Nécessité de confidentialité
- Attention portée à la façon dont chacun vit les échanges
- Débriefings réguliers de l'équipe pédagogique en lien étroit avec l'agent de guidance
- Planification ou prévision de plages horaires pour « prendre la température » de chacun au sein du groupe, hors jugement et équitable en temps de parole, à distinguer clairement des cours
- Organisation d'un suivi, éventuellement de groupes de travail, sur des thèmes particuliers en rapport avec les problématiques énoncées

- Attention régulière portée à l'épanouissement personnel (s'assurer que les frustrations ne s'additionnent ou ne s'amplifient au fil du temps)
- Lecture partagée et commentée des termes du contrat de stage et du règlement d'ordre intérieur (R.O.I.) dès l'entrée en formation
- ...

Remarques : le stagiaire qui a pris connaissance du R.O.I. sait ce qu'il peut faire ou non (prévention de potentiels conflits) ; lorsque les émotions débordent et ne sont pas adaptées au cadre formatif, il est utile de rappeler le cadre fixé par le R.O.I.

2.3. Accompagner et sensibiliser

- Un accompagnement offre des conditions pour que les émotions puissent se vivre et sensibilise les apprenants pour faire émerger des éléments essentiels liés à leur histoire de vie, leurs souffrances, leurs frustrations, leurs peurs ou pour les ouvrir à de nouvelles problématiques
- Les émotions douloureuses du départ ont pu être exprimées, accompagnées et se sont transformées en moment privilégié de partage, de fierté et de projection vers le futur
- Etre reconnu dans ce qu'on a à apprendre aux autres, dans ce qu'on connaît soi-même, produit une sorte d'apaisement, d'ouverture, qui est propice à l'apprentissage et au climat général du groupe
- Aider un apprenant à prendre conscience de l'intelligence d'une erreur, de la part de connaissance logique démontrée par celle-ci, même si elle est appliquée dans un cas où règne une autre logique, est source d'apprentissage (cf « le droit à l'erreur »)
- Accompagner les apprenants dans la résolution de leurs problématiques psychosociales est nécessaire si l'on veut qu'ils soient disponibles à l'apprentissage, qu'ils gagnent de la confiance en eux, qu'ils parviennent à mieux faire respecter leurs droits, qu'ils mobilisent et développent des savoirs sociaux stratégiques
- ...

2.4. S'appuyer sur le vécu des apprenants

- Travailler à partir de sujets qui passionnent l'apprenant ou qui prennent racine dans son histoire permet l'expression d'une parole unique, intéressante et donc valorisante
- *« Prendre en considération le fait que chaque individu garde des traces des expériences de son passé et comprendre comment celles-ci alimentent son monde vécu. C'est la meilleure manière de concevoir qu'il est parfois nécessaire de se délester de tout ce qui pèse sur nos apprentissages antérieurs pour parvenir à construire sa zone de développement et stimuler son potentiel de changement. Faute de ce délestage, la charge émotionnelle, trop lourde, ne manquera pas de venir grever le processus d'apprentissage en enlevant au sujet, empêtré dans un passé perçu comme douloureux et un présent conçu comme fondamentalement anxiogène, toute perspective d'avenir. »*⁴⁷
- Parfois, connaître des aspects de la vie d'un stagiaire permet de mieux le respecter dans ce qu'il a d'unique, de trouver le point sensible où il va accrocher
- *« Instaurer une dynamique pédagogique en lien avec l'expérience subjective et affective de la personne :*
 - *Pour lui permettre de rebondir et de redonner un nouvel élan à sa trajectoire de vie*
 - *Pour construire de la subjectivité : devenir sujet*

⁴⁷ Source : HUMBEECK Bruno, *Résilience, vécu émotionnel et apprentissage, Une cohabitation paradoxale, Le pouvoir des émotions*, Journal de l'alpha 197, 2^{ème} trimestre 2015, p. 20.

- *Pour former, à travers l'expérience sociale, une langue intérieure capable de développer un récit intérieur, d'organiser le monde des émotions, de les nommer et de leur donner un sens existentiel situé dans l'histoire même de la personne. »*⁴⁸

2.5. Instaurer une bonne dynamique de groupe

Le groupe est moteur dans une formation. L'émulation qui s'y produit, l'enthousiasme de se retrouver ensemble et de se construire une identité collective contribuent au sentiment de fierté et de bien-être qui ne peuvent que bénéficier à l'apprentissage. Les participants arrivent peu à peu à s'extérioriser, à s'ouvrir aux autres et à dépasser leurs difficultés.

L'identification aux pairs est :

- Un facteur de changement : en confrontant son point de vue à celui des autres, dans une atmosphère de respect mutuel, le public en ISP expérimente d'autres rapports que ceux souvent rencontrés dans leur vie quotidienne : des rapports de force...
- Un soutien pour dépasser un sentiment de honte, qui parasite la recherche de solutions et fige le public ISP dans des réactions stéréotypées, peu souples et peu adaptatives
- Une aide à la prise de conscience que leurs comportements ont un sens, même en vivant une situation d'échec, mais aussi qu'ils sont un choix résultant de leur histoire, de leur parcours, tandis que d'autres réactions à un même évènement sont possibles (une petite fenêtre s'ouvre sur le monde des possibles)
- Un soutien au sentiment de confiance en soi qui permet de se sentir davantage acteur de sa vie et de progresser dans l'exercice de ses droits
- ...

2.6. Restaurer la confiance

- *« Tout nouvel apprentissage implique une perte de contenance, induite par le fait que nos repères habituels, nos savoirs apparaissent insuffisants pour aborder certaines réalités ; une telle perte de contenance ne peut être bien vécue et acceptée que si les personnes qui y sont confrontées se sentent en confiance.*
- *La meilleure prévention contre les débordements demeure la qualité du lien de confiance : ménager des temps d'échanges positifs et valorisants avec les stagiaires, tout en confortant leur autonomie.*
- *La meilleure prévention des troubles addictifs comme de toutes les conduites potentiellement destructrices demeure la qualité de l'éducation et des rencontres avec les personnes qui constituent notre environnement. »*⁴⁹

2.7. Gérer les conflits sur base d'une technique de communication non-violente (CNV)

La technique de CNV⁵⁰ invite à observer l'autre sans le juger, puis à s'observer soi-même. Ce temps d'observation permet de mettre en veilleuse une réaction potentiellement violente et de mieux percevoir ses propres sentiments et ceux de l'autre. Ensuite, il s'agit d'essayer de comprendre l'autre, c'est-à-dire de comprendre ses besoins et, enfin, d'exprimer nos propres besoins, dire ce que nous voudrions précisément, sans agressivité, mais avec assertivité (affirmation de soi, de ses besoins, tout en faisant preuve d'empathie).

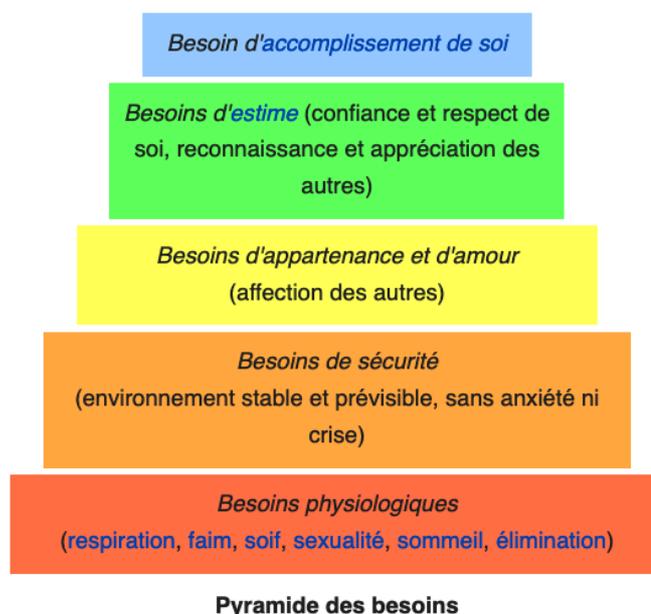
⁴⁸ Source : GOUSSOT Alain, *Pédagogie et résilience*, L'Harmattan, 2014.

⁴⁹ Source : JEAMMET Philippe, *Les émotions, amies et ennemies*, Sciences humaines n°320, op. cit., pp. 56-57. Voir aussi JEAMMET Philippe, *Quand les émotions nous rendent fous. Un autre regard sur les folies humaines*, Odile Jacob, 2017.

⁵⁰ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_non_violente

2.8. Respecter les besoins

La pyramide de Maslow⁵¹ aide à prendre conscience du fait que les besoins prioritaires des uns ne sont pas forcément ceux des autres. Si cela a tout son sens pour certains d'éviter tout conflit dans un souci de sécurité, cela a aussi tout son sens pour d'autres d'oser la confrontation dans un souci de reconnaissance.



2.9. Convertir la peur d'apprendre en plaisir d'apprendre⁵²:

Entrer dans la rationalité du savoir, c'est accepter :

- La déstabilisation que sa rencontre provoque : il convient d'éviter que la peur d'apprendre devienne invalidante et se transforme en refus face à l'apprentissage
- Le doute : « *c'est construire des représentations du réel de plus en plus complexes, mais aussi de plus en plus problématiques* »⁵³
- De prendre du temps, consentir à déployer des efforts pour entrer dans la recherche (tension entre « réussir » et « comprendre »)
- De ne pas tout comprendre », ne pas être démobilisé par l'opacité, fût-elle temporaire, de tel ou tel savoir
- De risquer l'échec (le droit à l'erreur)
- De se confronter au point de vue de l'autre : celui du formateur, celui du groupe de pairs, celui qu'on découvre dans des livres ; cela implique de se décentrer de son point de vue pour pouvoir entendre celui de l'autre - sans pour autant oublier son propre point de vue -, ce qui suppose de la souplesse et des capacités de négociation
- De confronter un système d'explication du monde hérité de son milieu (familial, social, culturel) à un système de rationalité véhiculé par le centre de formation, et dans cette confrontation, réduire l'écart éventuel

2.10. Répondre aux attentes des publics

Les apprenants attendent de la part du formateur⁵⁴:

- **De la congruence** : être capable de prendre conscience de ses émotions et de pouvoir les rendre manifestes, à la fois à soi mais aussi à l'autre ; il s'agit d'articuler ses dimensions cognitives, affectives et corporelles, pour les rendre présentes, à soi et à l'autre, de manière authentique

⁵¹ Source du schéma : wikipedia. Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Pyramide_des_besoins

⁵² Source : http://revue-educatio.eu/wp/wp-content/uploads/2014/07/F-1.7-Gaté-MF_20140627.pdf

⁵³ Source : DELANNOY Cécile, *La motivation : désir de savoir, décision d'apprendre*. Paris : CNDP-Hachette Education, 2005, pp. 110-112.

⁵⁴ Source : http://revue-educatio.eu/wp/wp-content/uploads/2014/07/F-1.7-Gaté-MF_20140627.pdf

- **Un regard positif inconditionnel** : une considération qui permet de considérer autrui « *dans sa globalité comme autre et comme important, inconditionnellement, à la distance où il se place.* »⁵⁵
- **La compréhension empathique** : la faculté de se mettre à la place de l'autre, du point de vue de l'autre, pour ressentir ses émotions, sans oublier qu'il n'est pas l'autre
- **De la médiation culturelle** : s'appuyer sur des supports littéraires, scientifiques ou artistiques qui font écho aux interrogations des apprenants, mais dans un registre symbolique, sous forme métaphorique, pour aborder les apprentissages
- **De la résilience** : manifester sa capacité à se développer, à se projeter dans l'avenir en dépit d'éléments déstabilisants, de conditions de vie difficiles, de traumatismes sévères ; de graves difficultés peuvent aussi constituer des occasions d'apprentissage

2.11. Gérer son contre-transfert

- « *La dimension affective, qui se traduit par des sentiments et qui passe par des codifications culturelles, doit devenir un espace central pour tout processus d'apprentissage qui veut fonctionner comme processus d'émancipation et d'émergence de la subjectivité.* »⁵⁶
- Pour réaliser un dispositif émancipateur, le formateur doit savoir s'écouter, se décentrer et se poser lui-même en objet d'analyse
- Entre des personnes qui ont des histoires, des langages et des expériences différentes, mais qui, en même temps, éprouvent les mêmes émotions, il s'agit de créer l'espace facilitant la narration de chacun à travers sa propre codification, ceci afin de permettre l'échange et l'effort de se connaître réciproquement
- La trajectoire singulière de la personne humaine comme fil conducteur

2.12. Affronter ses émotions au lieu de leur obéir

- Quelques crises sont inévitables parce que l'on rencontre toutes sortes de frustrations dans son quotidien ; d'autres sont liées à des situations de stress que nous pouvons réguler
- L'anxiété et même la panique ne sont pas dangereuses en elles-mêmes : à moins de souffrir d'une sérieuse maladie cardiovasculaire, on ne risque rien de grave à cause d'un état d'angoisse
- Plus on cherche à éviter l'anxiété ou les situations qui la déclenchent, plus on risque d'augmenter et de pérenniser la peur, voire la phobie
- Le seul moyen de désensibiliser l'anxiété est d'en accepter une certaine dose, tout en affrontant les situations, si possible de manière progressive
- Pour faciliter cette confrontation, des méthodes simples de relaxation ou de respiration peuvent être bénéfiques, comme la respiration abdominale⁵⁷ ou la cohérence cardiaque⁵⁸

Activité envisagée :

Les participants sont invités à passer la main dans l'ouverture pratiquée dans une boîte et à décrire ce qu'ils découvrent par le toucher...

- Que ressentez-vous au toucher d'un objet caché ?

⁵⁵ Source : DE PERETTI André, *Pensée et vérité de Carl Rogers*, Privat, 1974, p. 198

⁵⁶ Source : GOUSSOT Alain, *L'émergence de la subjectivité humaine, L'alphabétisation comme processus d'émancipation, Le pouvoir des émotions*, Journal de l'alpha 197, 2^{ème} trimestre 2015, p. 119-120.

⁵⁷ Voir vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=w9jCFQSRB9g>

⁵⁸ Voir vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=bM3mWlq4M8E>

- Face à l'inattendu de la consigne et de l'activité, la surprise n'est-elle pas la première émotion qui vous traverse ?

Remarque : en raison des mesures sanitaires liées au Covid, cette activité n'a pas été proposée...

2.13. Faire appel aux différents sens ⁵⁹

Quel est l'intérêt de dissimuler un objet et d'utiliser le toucher comme vecteur d'apprentissage ?

- Effet de surprise qui captive l'attention des apprenants
- Curiosité que peut provoquer une activité vécue à l'aveugle
- Envie de résoudre le problème
- Ouverture aux sensations corporelles et aux émotions grâce au contact sensuel avec la matière, les formes et les textures
- Eveil des sensations les plus fines et réveil dans la mémoire d'une multitude d'expériences sensorielles vécues
- La sensation corporelle conduit à une émotion, qui induit une image mentale jusqu'à la verbalisation (au formateur de mettre ces mots en discussion dans le groupe afin de soutenir l'enrichissement linguistique)
- Les attributs de l'objet sont plus facilement (naturellement...) identifiés
- L'information est reçue d'une autre manière et nous la traitons donc autrement

L'impact des formulations sur les émotions ressenties :

Que ressentez-vous si l'on vous dit ?

- « Tu n'es pas bête ! »

Commentaire : la personne entend qu'on lui parle de (sa) bêtise !

- « Tu es intelligente ! »

Commentaire : la personne entend qu'on lui parle de (son) intelligence ! Ainsi, pour transmettre des idées positives, adoptons une communication positive.

Illustration par la projection de la **séquence vidéo *Boxe avec les lots - On ne dit pas « ne pas »*** proposée par Clément Viktorovitch, Clique - CANAL+, diffusée le 6 septembre 2020⁶⁰.

La règle de rhétorique qui est mise en avant dans cette séquence est la suivante : « *Notre esprit est souvent moins marqué par les phrases que l'on prononce que par les mots qui les constituent.* »

Etes-vous satisfait de la formulation suivante ?

- « Les consignes sont-elles claires pour tout le monde ? »

Commentaire : cette formulation induit la notion de compétitivité (avec tous les autres stagiaires) et de vitesse, ce qui est source de stress.

Que pensez-vous de cette formulation-ci ?

- « Chacun/chacune a-t-il/elle pu prendre connaissance des consignes comme il/elle le souhaitait ? »

Commentaire : celle formulation induit la prise en considération de rythmes d'apprentissages individuels et limite les effets néfastes, et si peu pédagogiques, de la mise en compétition.

⁵⁹ Source : HUYNH Kim, *Des sensations aux émotions dans l'apprentissage d'une langue étrangère, Le pouvoir des émotions*, Journal de l'alpha 197, 2^{ème} trimestre 2015, pp. 48-49.

⁶⁰ Voir : https://www.youtube.com/watch?v=exQ_wxVycX8

Les images s'adressent plus directement aux émotions que les mots :

Affiche du film « Les dents de la mer » (une jeune femme nage en toute innocence tandis que l'on voit sous l'eau, juste en dessous d'elle, un grand requin blanc, la gueule béante) :

Réaction unanime des participants : on ressent de la peur !

Image de chatons avec leur mère :

Réaction unanime des participants : plus par onomatopées que par mots, « ooohhhh... » (comme c'est mignon ! ...)

Les odeurs font remonter à la surface des souvenirs enfouis :

Commentaires : la mémoire olfactive est particulièrement efficace ; le pouvoir d'évocation de l'odorat dépasse celui de tous les autres sens ; quand le cerveau semble oublier, le nez se souvient !⁶¹ ; diffuser des odeurs agréables en salles de cours, des huiles essentielles, par exemple, peut favoriser l'apaisement, voire la concentration des apprenants.

Quant au goût...

« Nous sommes plus portés à juger avec notre goût qu'avec notre raison. » (Louis Dumur)

3. Quelques outils et techniques de gestion des émotions

3.1. Le récit intérieur

« Il faut partir du récit intérieur de chacun et créer les médiations, à travers l'apprentissage de la langue, pour une connexion entre la partie plus profonde de l'identité de la personne et sa possibilité de s'exprimer dans la société. »⁶²

« Le récit est un travail de construction, d'ordonnement de l'expérience, d'invention de sens, d'interprétation, d'explication. Le narrateur élabore les causes et les conséquences des choix qu'il a faits, ou qu'il n'a pas pu faire. Il interroge sa vie, interprète ce qui lui est arrivé, fait des liens entre les fragments d'histoire qui l'habitent. Il met en résonance le passé et le présent, il se projette dans l'avenir. Le récit mobilise l'intelligence rationnelle et émotionnelle du narrateur : sa capacité à raconter des agencements de faits, mais aussi à connaître, reconnaître, formuler, interroger ses émotions, ses relations et celles d'autrui. »⁶³

Le récit intérieur demande une connexion constante entre ce récit et la possibilité d'être reconnu au dehors, dans la société.

« On avait besoin de vider ce qu'on a à l'intérieur, de trouver des solutions pour ne pas être malade. » (parole de stagiaire en ISP)

« Sortir du mutisme et de l'isolement, c'est déjà une manière de faire évoluer ses conditions de vie, les relations familiales et sociales. Cela permet de développer ses capacités d'intercompréhension, ses compétences relationnelles et l'estime de soi. »⁶⁴

« En tissant des liens entre eux, les jeunes comme les adultes peuvent formuler leurs difficultés, tisser plus en douceur les éléments culturels hétérogènes qui les habitent et construire leurs positions évolutives. »⁶⁵

⁶¹ Voir : <https://www.avogel.ca/blog/fr/la-memoire-olfactive-la-memoire-oublie-mais-le-nez-se-souvient/>

⁶² Source : ANZIEU Didier, *Le Moi-peau*, Dunod, 1995.

⁶³ Source : JAMOUILLE Pascale, *Par-delà les silences. Non-dits et ruptures dans les parcours d'immigration*, La Découverte, Paris, 2013, pp. 17-18.

⁶⁴ Source : JAMOUILLE Pascale, *La débrouille des familles. Récits de vies traversées par les drogues et les conduites à risque*, De Boeck Université, Bruxelles, 2020, p.210.

« Les groupes de pairs supportent leurs membres, déjouent la crainte du « face-à-face » intime. Se reconstruit alors une capacité de parole, souvent mise à mal par le sentiment d'exil, les doutes inhérents au métissage et les expériences d'humiliation sociale. »⁶⁵

Retours des participants :

- « En formation de remise à niveau, les participants utilisent la technique du récit de vie lors des cours d'éducation permanente pour que le stagiaire explique son parcours d'intégration migratoire. Cela permet de comprendre son passé et lui permet de s'intégrer dans le groupe par le partage. »
- Le récit de vie sous forme de collage : « Dans le processus de formation, les stagiaires vont se raconter à travers la construction et la présentation d'une maquette ; ils peuvent découper des photos dans les magazines, utiliser une caméra, écrire une chanson, faire un bricolage ; cela leur permet de verbaliser, d'expliquer en 50 minutes qui ils sont, ce qu'ils aiment et cela permet de co-construire, d'apporter une bonne dynamique au groupe. »
- « Le risque avec les présentations réalisées à travers des bricolages, maquettes ou chansons est que le stagiaire se sente infantilisé. »
- « Verbaliser peut être un moment très stressant, mais lorsqu'un stagiaire se lance et exprime son ressenti, les autres stagiaires suivent ; peut-être faut-il d'abord baliser : au début, poser des questions, accueillir, comprendre et accepter ce qui est dit, mais ne pas donner de solutions car elles arriveront plus tard. »
- « Une structure organise ces présentations à la fin de la formation, l'autre l'utilise au tout début de la formation, les objectifs varient : pour l'une, il s'agit pour le stagiaire de s'aider de son travail pour se présenter à un recruteur, pour l'autre, il s'agit pour le stagiaire de se raconter au groupe dès les premiers jours, pour construire la dynamique de groupe. »

3.2. Les stratégies comportementales ⁶⁷

Dans la logique comportementaliste, c'est par l'apprentissage que l'on peut modifier les comportements et les croyances et en acquérir d'autres.

Des habitudes ancrées (réactions phobiques, conduites d'échec, etc.) pourraient ainsi être remplacées par des stratégies plus adaptées.

Le retour d'expérience positif (apaisement, sensation de bien-être, etc.) permet de renforcer les comportements adéquats.

Par exemple :

- Éviter les situations susceptibles de provoquer des émotions désagréables
- Laisser l'émotion désagréable de côté en se focalisant sur une activité qui nous fait du bien
- Identifier et résoudre les problèmes du quotidien sans les laisser s'accumuler
- Se confronter à ses peurs de manière progressive : faire baisser l'anxiété en réussissant des « épreuves » à petite échelle d'abord, puis d'autres de plus en plus compliquées
- Exprimer ses émotions : en les partageant avec ses proches ou en réaction à une situation

La régulation cognitive :

« Ce sont pas tant les émotions désagréables qui posent problème, mais plutôt les manières de les appréhender et de les interpréter. Les thérapies cognitives proposent d'identifier les pensées inadéquates et de les faire évoluer.

⁶⁵ Source : JAMOUILLE Pascale, *Par-delà les silences*, op. cit., p. 252-253.

⁶⁶ Source : *Ibid.*, p. 16.

⁶⁷ Source : OLANO Marc, *Les techniques de régulation*, Sciences humaines n° 320, décembre 2019, pp. 46-47

- **Changer sa perception de la situation** : prendre de la distance et remettre ses pensées à leur juste place, observer ses émotions et laisser « couler », sans les juger, sans chercher à les supprimer
- **Accepter ses émotions difficiles** : plutôt que de vouloir les supprimer à tout prix, accepter qu'on ne puisse pas tout contrôler ; relativiser la portée des émotions déplaisantes et entrevoir les bénéfiques secondaires (un échec permet de se remettre en question et de revoir ses orientations)
- **Se décentrer des émotions désagréables** : plutôt que de rester accroché à des ruminations mentales négatives, savoir prendre en compte le positif : un compliment, une réussite, un sourire, une bonne nouvelle, etc. »⁶⁸

3.3. Les techniques psychocorporelles

« Complémentaire à une thérapie verbale, l'approche psychocorporelle vise la détente au niveau du corps. Il existe aujourd'hui pléthore de techniques relaxantes, du yoga à la sophrologie, qui allient la recherche du bien-être corporel et mental pour diminuer le stress et l'anxiété. Certaines méthodes se centrent sur la respiration, comme la cohérence cardiaque ou la technique Rebirth, qui propose de lever les inhibitions et de libérer les émotions refoulées en forçant la respiration (hyperventilation).

Les thérapies corporelles comme l'hypnose ou la méditation de pleine conscience sont très en vogue aujourd'hui. On peut mentionner aussi le focusing d'Eugène Gendlin (inspiré de l'approche centrée sur la personne de Carl Rogers), la thérapie du cri primal d'Arthur Janov (se libérer d'angoisses archaïques à travers le cri), l'art-thérapie (danse, chant, théâtre, arts plastiques, etc.).»⁶⁹

3.4. Les thérapies spécifiques

EMDR (désensibilisation et retraitement par les mouvements oculaires) :

« Théorie fondée dans les années 1980 par la thérapeute américaine Francine Shapiro. Le thérapeute cherche à provoquer une réorganisation du traitement cérébral des souvenirs traumatiques à partir de l'utilisation des mouvements oculaires. Il va notamment tenter de remplacer la souffrance émotionnelle associée à ces souvenirs par des pensées pacifiées. L'EMDR est officiellement recommandé par l'OMS pour le traitement du stress post-traumatique, du stress aigu et du deuil. »⁷⁰

Neurofeedback :

« Il permet d'avoir un accès direct à ce qui se passe dans son cerveau (via des signaux visuels ou auditifs). Il s'agit d'apprendre à contrôler certains processus cérébraux (par exemple, les débordements émotionnels) à travers des exercices ludiques d'entraînement et, à long terme, forcer le cerveau à se réorganiser. Le neurofeedback pourrait constituer une alternative à des traitements médicamenteux dans les domaines de l'anxiété, de l'hyperactivité de l'enfant ou du stress posttraumatique. »⁷¹

Thérapie centrée sur les émotions (TCE) :

« Cette thérapie, élaborée par le psychologue canadien Les Greenberg, part du postulat que nous avons tendance à élaborer des émotions secondaires pour masquer des émotions trop envahissantes éprouvées à l'origine. Une peur ou la dépression pourrait ainsi être la conséquence d'une expérience originale de honte ou d'impuissance, qu'on cherche à dissimuler. L'objectif de cette thérapie est de revenir à la source des émotions primaires, afin de permettre à la personne

⁶⁸ Source : *Ibid.*, p. 46.

⁶⁹ Source : OLANO Marc, *op. cit.*, p. 47.

⁷⁰ Source : *Id.*

⁷¹ Source : *Id.*

de transformer ces émotions insupportables en émotions plus saines. La TCE a été validée par l'Association américaine de psychologie (APA) en tant que traitement « efficace » pour la dépression, les phobies, l'anxiété ou le stress posttraumatique. »⁷²

3.5. La gestion mentale⁷³

« Cette démarche pédagogique souligne le lien intrinsèque entre le cognitif et le relationnel et nous invite à découvrir notre propre profil afin de repérer notre chemin d'adaptation au monde, aux êtres, aux choses, au savoir. Le processus d'accès au mental passe par un équilibre émotionnel en adéquation avec son profil. »⁷⁴

Retour d'un participant :

- « Une autre stratégie pour apaiser les émotions lors du processus de formation est la **sophrologie**⁷⁵. Dans notre structure, une sophrologue vient une fois par semaine pour donner une séance aux stagiaires. »

Activité :

Visionnage de la séquence vidéo « **Les émotions ont-elles leur place à l'école ?**⁷⁶ » avec Catherine Gueguen⁷⁷

En résumé :

- Des avantages à enseigner les compétences émotionnelles à l'école comme en centres de formation pour adultes
- De l'illégitimité à culpabiliser ou de porter un jugement moral sur l'expression des émotions dès lors qu'il s'agit de réactions physiologiques à des événements extérieurs
- La plupart des adultes ne sont pas connectés à leur émotion, alors que l'on sait maintenant que les émotions ont un rôle très important : les émotions nous aident à penser, donc à réfléchir, à faire des choix, à agir, à avoir aussi évidemment une vie affective
- Un formateur ou un stagiaire connecté à ses émotions va pouvoir éprouver du plaisir à enseigner ou à apprendre de nouvelles compétences, il va donc être motivé, ou engagé, et va apprendre à se connaître
- Demander aux apprenants ce qui les intéresse vraiment, ce qui leur donne du plaisir, aussi bien dans leur corps, dans leurs sensations que dans leur intellect, est primordial, car cela leur permettra plus tard de faire des choix et d'aller dans la direction qui les intéresse vraiment
- Face à un apprenant qui déborde, il ne s'agit pas d'opter pour une mesure punitive, mais d'observer quelles émotions traversent l'apprenant, d'éprouver de l'empathie pour lui : il lui rappelle la règle, essaie de l'apaiser par sa voix, par son regard, par son attitude et il va l'aider à exprimer ses émotions, car on sait que ça va faire mûrir son cerveau et que cet apprenant va progressivement pouvoir gérer ses émotions
- Face à ce formateur « modèle », les apprenants vont apprendre comment faire vis-à-vis de quelqu'un qui est en détresse

⁷² Source : Marc Olano, *Les techniques de régulation*, dans Sciences Humaines 320, op. cit., p. 47.

⁷³ Démarche élaborée par Antoine de La Garanderie dans les années 1950. Voir :

https://fr.wikipedia.org/wiki/Antoine_de_La_Garanderie

⁷⁴ Source : MAILLARD Catherine, *La gestion mentale. Voyage au centre des émotions*, Chronique sociale, Savoir communiquer, 2011, 88 p.

⁷⁵ Voir : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Sophrologie>

⁷⁶ Séquence vidéo « 7 jours sur la planète », publiée sur youtube le 17 septembre 2018. Voir :

<https://www.youtube.com/watch?v=jC4Dsp6tZak>

⁷⁷ A recontextualiser avec un public d'adultes, fréquemment plus déconnectés de leurs émotions. Voir : <https://www.lisez.com/auteur/catherine-gueguen/119940>

- On sait que développer ces compétences sociales, ces compétences émotionnelles, va favoriser l'apprentissage, même chez les apprenants qui viennent de milieux très défavorisés, et va favoriser l'empathie du groupe vis-à-vis d'un apprenant qui souffre (« *disjoncter en cours est un signe de souffrance* »)
- L'empathie va permettre au « cerveau intellectuel » de se développer : en sentant et en partageant les émotions d'autrui, en ne faisant pas la confusion entre soi et autrui
- Le développement de ces compétences sociales et émotionnelles va permettre à l'apprenant de se sentir bien, d'être heureux en formation, de savoir comment on fait avec d'autres apprenants, d'avoir des relations satisfaisantes et de mieux réussir dans sa formation
- Le développement de ces compétences sociales et émotionnelles va permettre au formateur lui-même de se sentir mieux, de se sentir plus compétent dans sa profession et de prévenir le *burn out*
- Des études portant sur 200.000 élèves, de la maternelle au secondaire, montrent que cela développe les élèves sur tous les plans, sans oublier le plan intellectuel
- Les pays qui enseignent les compétences émotionnelles et sociales à l'école sont de plus en plus nombreux : les pays d'Europe du Nord et du Sud (Italie, Espagne, Portugal), la Corée du Sud, l'Australie, le Japon, le Canada et les Etats-Unis
- L'intelligence émotionnelle a un retentissement sur toute la surface grise du cerveau : une étude hollandaise démontre, qu'à huit ans, un enfant qui reçoit de l'empathie et a des parents qui comprennent ses émotions a toute la substance grise du cerveau qui s'est développé au maximum de ses possibilités

V. Le partage d'outils, de pratiques et de réflexions par les participants

V.1. Le triangle des trois P⁷⁸ (analyse transactionnelle)

Cette technique est utilisée en analyse transactionnelle. Éric Berne⁷⁹, psychiatre américain, est le fondateur de l'analyse transactionnelle, une théorie de la personnalité et de la communication. A partir de l'analyse transactionnelle, Stephen Karpman élabore une figure qu'il appellera le « triangle dramatique », connu aussi sous le nom de « triangle de Karpman » : « *C'est une schématisation qui formalise les différents rôles possibles et leurs interactions dans une interaction déséquilibrée. Ainsi, si une personne endosse l'un de ces rôles (par exemple la victime), elle entraîne l'autre à jouer un rôle complémentaire (le sauveur ou le persécuteur). L'expression de ce scénario permet de mettre en œuvre une métacommunication qu'il est possible d'utiliser pour comprendre les mécanismes ayant généré un conflit. La communication est perturbée lorsque les protagonistes adoptent ces rôles plutôt que d'exprimer leurs émotions et leurs idées (concept de manipulation).*

La victime attire le sauveur qui veut la sauver. C'est donc un rôle de choix pour attirer l'attention sur soi quand on sait bien en jouer. C'est un rôle qui appelle quelqu'un à être persécuteur, une attente qui sera remplie ou non par l'entourage. Le plus souvent, la victime a un problème de dépendance. (...) La victime, si elle n'est pas persécutée, cherchera un persécuteur et également un sauveur qui sauvera la situation, mais perpétuera également les sentiments négatifs de la victime.

⁷⁸ « P » pour « Puissance.

⁷⁹ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Éric_Berne

Le sauveur a un rôle très gratifiant d'un point de vue narcissique, mais qui place l'autre en incapacité. Il attend un persécuteur pour justifier son existence et une victime à sauver. (...) le sauveur se sent coupable s'il ne va pas à la rescousse. Cependant, son sauvetage a des effets négatifs : il garde la victime dépendante et lui donne la permission d'échouer. (...) Quand il concentre son énergie sur quelqu'un d'autre, cela lui permet d'ignorer sa propre anxiété et ses problèmes.

Le persécuteur agit sur la victime. (...) IL peut ne pas être une personne. Par exemple, ce peut être la maladie ou l'alcool qui contribue à ce que la victime se place dans cette position. Le persécuteur contrôle, blâme, critique, oppresse, est en colère, fait preuve d'autorité, est rigide et se montre supérieur. »⁸⁰

L'attention des participants est attirée sur un rôle particulier que le formateur ou l'accompagnant pourrait endosser dans le cadre de sa pratique professionnelle : **le sauveur déçu**. Confronté à ses difficultés à aider un stagiaire ou une personne accompagnée, il pourrait se révéler indisponible pour le reste du groupe. Pour éviter d'entrer dans le schéma du sauveur déçu, il doit accepter qu'il n'a pas tous les pouvoirs et qu'il peut parfois se sentir démuni face à certaines situations. Il doit arriver à se détacher, à prendre du recul.

Dessignons un triangle avec un « P » à chaque extrémité :

Au sommet, le premier « P » est la « **Puissance** » : très proche de la réussite et de l'estime de soi, la « Puissance » représente le fait d'entreprendre quelque chose qui fonctionne et de se sentir en « plein contrôle » de ce qui se passe. Pour qu'elle soit effective, la « Puissance » doit reposer sur deux bases, deux autres « P ».

D'un côté, on trouve la « **Protection** » : la personne doit se sentir sécurisée par des piliers tels que la famille, l'entourage, un logement, une certaine stabilité financière, un rôle social, des précautions sanitaires, etc. (voir la Pyramide de Maslow). La première protection est la loi. La protection peut se comprendre comme telle : « *si la situation se passe mal, j'ai un bouclier qui me permet de rebondir* ».

De l'autre côté, on trouve la « **Permission** » : dans la philosophie bouddhiste, il est dit que nous sommes les barreaux de nos propres prisons, que des messages parentaux nous ont empêchés de nous réaliser. On a intégré le fait de ne pas se donner de permission d'agir et de se réaliser. « *En ISP, l'essentiel de notre travail consiste à aider les stagiaires à se réaliser, à s'émanciper par l'éducation permanente.* »

Selon cette théorie, si l'on renforce ces deux bases, on montera en « Puissance ». Ce qui implique de délivrer des messages positifs et de donner des permissions, notamment pour éviter des comportements d'auto-sabotage.

Dans les permissions que l'on (se) donne, il y a des messages subliminaux, des injonctions que l'on a peut-être intégrés dans l'enfance et qui nuisent à notre plein épanouissement. Il y en aurait douze : « *N'existe pas ; Ne sois pas toi-même ; Ne sois pas un enfant ; Ne grandit pas ; Ne réussit pas ; Ne fait pas ; N'aie pas de valeurs à tes propres yeux ; N'aie pas d'attaches ; Ne sois pas intime ; Ne sois pas sain d'esprit ; Ne pense pas ; Ne ressens pas.* »

V.2. Les quatre accords toltèques

Les quatre accords toltèques est un livre écrit par Miguel Ruiz⁸¹, paru en 1997. Ce livre connaît un succès planétaire peu après sa sortie et est ensuite repris par de nombreux praticiens psychologues et thérapeutes. Cette philosophie de vie ou *self-coaching* se résume en quatre grands principes, sensés nous libérer de nos croyances limitantes intégrées depuis l'enfance à coups de conditionnements culturels et éducatifs. Suivre ces principes nous aiderait à nous réapproprier notre vie en étant bienveillant avec soi-même et en considérant que ce que pense et fait autrui est de l'ordre de sa responsabilité et qu'il faut dès lors s'en libérer.

⁸⁰ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Triangle_dramatique

⁸¹ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Miguel_Ruiz

« **Que votre parole soit impeccable** » : à propos de l'autre, et à propos de vous. En d'autres termes, ne soyez pas malveillant envers vous-même et fuyez la médisance. L'auteur part du principe que les mots détiennent le pouvoir de construire et de détruire, c'est pourquoi il faut apprendre à les mesurer. L'idée est donc de parler peu et de valoriser autrui et soi-même lorsque l'on parle. Exit les « je suis bon à rien » et les « je ne vais jamais y arriver » : ces phrases ne font que renforcer l'image négative que nous avons de nous-même et nous paralysent. Elles ne correspondent pas à la réalité, mais à l'idée faussée que l'on a de soi-même.

« **N'en faites jamais une affaire personnelle** » : ce que pensent et font les autres leur appartient et ne vous concerne pas. Si vous êtes l'objet de critiques, dites-vous que ce sont des projections de l'autre et qu'elles ne représentent pas ce que vous êtes. Prenez du recul afin de ne pas les intégrer et de vous en libérer. A défaut, les interprétations des autres pourraient ancrer la souffrance, la peur, la colère et la tristesse en vous. Laissez donc à l'autre la responsabilité de ses propres actes et paroles.

« **Ne faites aucune supposition** » : plutôt que de « tirer des plans sur la comète », osez demander, exprimer, communiquer. Vos hypothèses ne reflètent pas nécessairement ce que pense l'autre. Vos suppositions peuvent conduire à des situations regrettables qui auraient pu être évitées si vous aviez mis les choses à plat. Vous vous trompez peut-être complètement sur ce que vous croyez être en cause.

« **Faites toujours de votre mieux** » : faites ce que vous êtes capable de faire à un moment donné. En faire trop risquerait de vous prendre trop d'énergie et en faire moins risquerait de vous frustrer.

La participante présentant cet outil recommande son utilisation pour construire une bonne dynamique de groupe et aider les apprenants à se respecter mutuellement.

V.3. Monsieur/Madame

Cette technique est utilisée par une participante lorsqu'elle entame son cours de communication avec les stagiaires. Après avoir disposé différentes figurines sur une table, elle nous a demandé de les regarder attentivement et d'en choisir une représentative de l'émotion que nous ressentions ce matin-là. Sans obligation de s'exprimer sur soi, on peut choisir de s'exprimer sur une personne de son entourage. Cette technique favorise une introspection qui permet l'expression des émotions ressenties.

V.4. Le tableau des émotions

Cet exercice a pour objectif de décortiquer différentes émotions afin que les stagiaires puissent mieux les comprendre et mieux y faire face lorsqu'elles émergent.

Partagés en quatre sous-groupes, chacun s'est vu confier une « émotion de base » (peur, tristesse, colère et joie) à explorer. Nous devons les décortiquer selon différents aspects : les sensations et manifestations physiques que nous fait ressentir cette émotion ; le mouvement et la direction de notre corps lorsque cette émotion est ressentie ; les pensées qui nous habitent ; les stratégies de régulation que nous mettons en place pour l'apaiser ou la vivre ; les besoins profonds qui se cachent derrière cette émotion.

	Sensations/ manifestations physiques	Le mouvement /la direction du corps	Les pensées	Stratégies de régulation	Besoins profonds
La colère	Le visage se renfrogne, devient rouge. Le volume de la voix augmente. Agitation dans les pieds, les mains. Respiration saccadée.	Le corps cherche à entrer en contact avec quelque chose de matériel, avec une personne. Impulsivité, perte de contrôle, précipitation. Intensité, agressivité, violence et puis regret.	Blocage cognitif dû au bouillonnement de son esprit. Légitimité, sentiment de certitude. Immédiateté, la colère doit être dite et exprimée.	Exprimer cette colère auprès de quelqu'un. Ecrire une lettre sur l'objet de cette colère, quelques jours après. Évacuer la colère avec le corps, bouger pour ensuite s'apaiser, se calmer. Stratégie du cri primal : on est invité à crier sa colère pour l'exprimer.	Besoins de justice et d'égalité par rapport à une situation de discrimination. Besoin de considération, de respect. Besoin de protection de la part de la personne dont c'est le rôle.
La peur	Panique, perte de contrôle, perte d'objectivité, impossible de prendre du recul. Tremblements sueurs, estomac serré, gorge sèche. Tétanisation.	Angoisse, paranoïa, stupeur, paralysie, difficultés à lâcher prise, sensation d'être acculé. Déni. Se cacher. Fuite/Affrontement (instincts de survie).	Rappel qu'on a des ressources. Se mettre au défi pour reprendre le dessus.	Positiver, se raisonner, relativiser. Analyse des gains et des pertes. Demander de l'aide (crier, pleurer, ...). Ramener les choses à leurs justes proportions. Élaborer des plans.	Besoin de protéger son territoire personnel, son espace de liberté.
La tristesse	Les pleurs/les yeux humides. Le cœur brisé (sentir une douleur dans le cœur). La fatigue.	Être voûté, replié sur soi-même, le regard vers le sol. Sans énergie, la vision est bloquée, on n'envisage pas de solutions.	Broyer du noir. Sans solutions. Sentiment d'incapacité d'agir/ impuissance.	Recherche de sens. Se tourner vers des amis (rire, se changer les idées). Écouter de la musique. Se mettre en mouvement. Dormir pour mettre de la distance, pour oublier notre tristesse.	De la compréhension jusqu'à la spiritualité. Être écouté. Être reconnu. Être réconforté. Besoin d'agir. Besoin de contact.
La joie	Papillons dans le ventre, excitation. Dynamisme, légèreté, respiration plus fluide. Forme de paix interne, connexion avec soi-même ou avec les autres. Corps est relâché, détendu, en paix.	Mouvements d'ouverture, tournés vers l'extérieur. Sensation de liberté, sensation de voler. Mains ouvertes, bras en l'air, le corps qui bouge dans tous les sens.	Pensées positives. Sentiment de connexion avec le monde. Partage, transmission, communication. Moment présent.	Crier, pleurer de joie. Sauter, corps qui se laisse aller, contact avec les autres.	Réalisation de soi, confiance en soi. Besoin de célébration. Ritualiser : le besoin de s'applaudir (dépend des groupes).

Retours des participants :

La Colère :

- *« Lorsque un stagiaire veut exprimer sa colère, il faut lui rappeler le cadre dans lequel il peut l'exprimer ; il est recommandé de faire une lecture commentée du règlement d'ordre intérieur (R.O.I.) dès le début de la session, lorsqu'on instaure les règles de savoir-vivre en groupe ; on rappelle le R.O.I. lorsque le stagiaire sort du cadre. »*
- *« Il est parfois utile d'opter pour une stratégie de régulation par une tierce personne. »*
- *« Permettre à un stagiaire de quitter le cours lorsqu'il sent que sa colère risque d'éclater et de perturber le groupe ; il peut se rendre dans le bureau d'un(e) collègue afin de laisser sa colère s'exprimer, ce qui est un cadre plus adéquat. »*
- *« La présence de deux animateurs dans une session de formation facilite le traitement de l'émotion d'un stagiaire qui aurait du mal à la contenir dans l'immédiat ; tandis que l'un poursuit avec le reste des stagiaires, l'autre s'occupe du stagiaire en proie au débordement. »*
- *« Prévenir les stagiaires qu'ils seront confrontés à des moments parfois assez déstabilisants et qu'ils peuvent sortir à tout moment pour éviter d'exprimer leurs émotions devant le groupe. »*
- *« La stratégie des « trois crocodiles » : se répéter trois fois, intérieurement ou à voix basse, le mot « crocodile » afin de se donner l'occasion de réfléchir à ce que l'on dit avant de s'exprimer et éviter de formuler des mots que l'on regretterait a posteriori (stratégie qui a ses limites lorsque notre colère prend le dessus et que nos capacités de raisonnement sont empêchées). »*
- *L'écriture et le dessin : « Ecrire notre mécontentement sans l'adresser à la personne à l'origine de notre colère peut répondre à ce besoin d'immédiateté ; le dessin peut également être envisagé comme support à l'évacuation de notre colère (sachant qu'il est parfois plus compliqué pour nos publics de s'exprimer par écrit). »*
- *« La colère peut être légitime : nous avons tendance à dénigrer les émotions difficiles à vivre alors qu'il est important de les reconnaître ; nier la colère d'une personne ne la rendra que plus en colère, le tout est de lui donner un cadre. »*
- *« La colère peut être salutaire : c'est l'émotion du changement, c'est grâce à elle que les gens sortent dans la rue pour réclamer des droits ; mais comme pour toute émotion, si elle s'exprime avec outrage, elle nous dessert. »*
- *« La violence est une modalité d'expression, mais ce n'est pas la seule : le caractère « violent » pourrait être associé à tous types d'émotions (être confronté à la joie intense que vit une personne peut être aussi violent pour une personne qui est dans une profonde tristesse). »*

La peur :

- *« Le COVID-19 exacerbe les fragilités des stagiaires et maintenir du lien s'est avéré compliqué pendant le confinement : il a pu provoquer un traumatisme chez certains stagiaires qui semblent avoir peur de revenir à la formation en présentiel. »*
- *« Pendant le confinement, trouver la « bonne présence » du formateur pour le stagiaire a été difficile (par exemple, accepter les appels des stagiaires jusqu'à quelle heure ?). »*
- *« Que faire lorsque l'on découvre en cours de session qu'un stagiaire souffre de problèmes psychologiques importants, par exemple en cas d'anxiété aiguë ? : parfois, faute de disposer d'un accompagnement adapté, la seule réponse possible a été de mettre fin à la formation pour manque de self control et pour éviter de compromettre une bonne dynamique de groupe. »*

- « *La première réaction lorsqu'on ressent de la peur est d'être déstabilisé, ensuite on essaye de reprendre le contrôle malgré les difficultés pour y parvenir ; on peut envisager la peur comme un défi consistant à reprendre le dessus sur cette émotion (nécessité d'avoir confiance en ses ressources et donc en soi) ; on peut chercher des repères auxquels se raccrocher pour combattre sa peur. »*
- « *Notre peur peut aussi être le fruit d'une extrapolation ; s'assurer de disposer de la bonne information permet de relativiser. »*
- « *Pour un stagiaire, ne pas avoir de repères, de rythmes, de formation ou d'emploi peut être très effrayant ; aider nos publics à construire des repères leur permettra de relativiser et dédramatiser des ressentis pleins de pathos. »*
- « *Reconnaître et mettre en valeur ce que le stagiaire maîtrise, ses qualités et compétences, renforcent sa confiance en lui ; la peur de l'échec pourra être relativisée parce qu'il aura conscience des ressources à mobiliser lors de situations difficiles. »*

La tristesse :

- « *Il existe différentes tristesses et des différences d'intensité : ce n'est pas la même chose de perdre un proche, d'avoir le cœur brisé ou d'éprouver de la nostalgie ; chaque drame ne touche pas les personnes de la même manière en fonction de leur parcours et de leurs valeurs personnelles ; surmonter la tristesse dépend beaucoup de la capacité de résilience de chaque personne ; c'est un ressenti très personnel. »*
- « *Il existe des différences sociolinguistiques : certaines langues ont une panoplie de mots pour exprimer et distinguer des différences sensibles entre des émotions, alors que ces mêmes mots n'ont pas d'équivalent dans d'autres langues⁸² ; il est parfois difficile de saisir l'émotion ressentie par un stagiaire allophone, par manque de maîtrise de la langue française ou parce que l'expression d'émotions n'est pas favorisée dans sa culture d'origine. »*
- « *Quid de la durée d'une émotion ? : la tristesse n'est-elle pas une émotion qui peut s'installer plus durablement ? ; moins visible que la peur ou la colère, elle est souvent plus diffuse et nous empêche de nous mettre en mouvement en prenant toute notre énergie. »*
- « *Certaines émotions dites « négatives » nous amènent à mieux nous connaître, par l'analyse de ce qui les a fait surgir et de notre façon de les exprimer ; en « coaching », l'émotion est perçue comme une information, une information qui a sa légitimité. »*
- « *Il ne faut pas sous-estimer la force du symbolique de l'émotion ; pour surmonter une émotion, un objet ou un rituel peut être utilisé comme substitut symbolique. »*

La joie :

- « *Quand l'expression d'une joie devient exubérante en cours ou en entretien, n'y-a-il pas une régulation à opérer ? : il faut pouvoir la reconnaître, la travailler et la partager, mais il ne faudrait pas qu'une exaltation de l'émotion perturbe le groupe ; le processus prime sur le contenu ; plutôt que de demander à la personne d'arrêter, l'inviter à partager sa joie avec le groupe. »*
- « *La joie est une émotion qui va vers l'extérieur, qui a besoin de liens ; pour cette raison, les moments de joie sont vraiment fondateurs et ils ne devraient pas être réprimés. »*
- « *Dans le secteur de l'ISP, il nous est demandé d'avoir un certain talent pour se connecter avec nos publics, pour les animer, les mobiliser, les aider à avancer, à se projeter ; on évoque la notion de « professionnalisme chaleureux » : être bien disposé, positif, affable, ouvert, tout en étant garant du respect du cadre. »*

⁸² « Dans certaines langues africaines, il n'existe qu'un seul mot pour désigner ce que nous appelons la tristesse et la colère. » Source : Interpretation of human affect, *Journal of Operational Psychiatry*, 10, 1979, pp. 20-27.

- « *En ISP, l'émotion est la clé. L'émotion vient avant le contenu.* »
- « *Le fait de ressentir des émotions et de vouloir les exprimer est naturel ; nous sommes dans une société qui nous demande de réprimer nos émotions et c'est quelque chose qui peut avoir des effets très négatifs ; un documentaire expliquait que, depuis leur plus jeune âge, on demandait aux garçons de réprimer leur tristesse, qu'ils devaient se conduire en « hommes forts », mais que cela génèrait de vrais dysfonctionnements ; pouvoir exprimer librement ses émotions devrait être permis, puisque tout le monde ressent des émotions.* »
- « *En accompagnant un nouveau groupe d'apprenants, les formateurs passent facilement par ces quatre émotions de base : la peur de se trouver face à un groupe d'inconnus qu'ils vont devoir apprendre à connaître ; la tristesse parce que l'on s'attache à certaines personnalités du groupe qui nous quitteront bientôt... ; la joie quand les apprenants trouvent une autre formation, qu'ils progressent ou qu'ils trouvent un travail ; la colère face à des comportements malvenus de certains apprenants.* »

V.5. L'univers des sensations⁸³, Le langage des émotions⁸⁴, L'expression des besoins⁸⁵

L'activité proposée est basée sur trois jeux de cartes différents, *L'univers des sensations*, *Le langage des émotions* et *L'expression des besoins*. Elle favorise une introspection sur les ressentis en reliant sensations, émotions et besoins. Les illustrations facilitent la verbalisation.

Chaque participant a été invité à choisir trois cartes représentant la sensation, l'émotion et le besoin ressentis ce matin-là. Par exemple, l'émotion est la colère, la sensation se manifeste par des tremblements et le besoin serait d'être au calme. Il n'y a pas de chronologie à respecter dans la présentation des cartes. Il n'y a pas d'obligation à s'exprimer, le choix des cartes suffit.

V.6. J'ai rencontré quelqu'un à vélo

Récit fictif utilisé par un travailleur en Mission Locale pour déculpabiliser les travailleurs sans emploi : « *Dans l'après-midi, j'ai rencontré un ancien stagiaire à vélo qui m'a interpellé pour m'annoncer qu'il se rendait à son premier jour de travail.* » Il demande alors aux auditeurs de prendre quelques minutes pour réfléchir aux différents facteurs qui auraient aidé cette personne à trouver un travail... L'animateur écrit les propositions sur un tableau en prenant soin de les séparer en deux colonnes : la première mentionne les actions entreprises par la personne (rédaction d'un CV, passage à la Mission Locale ou dans une agence intérim, attention portée à un code vestimentaire en vigueur dans le secteur ou la structure, etc.), la deuxième colonne mentionne des facteurs externes (la chance, la personne est « belle », c'est un « fils à papa », elle a une voiture, etc.) Cette distinction favorise la prise de conscience que, dans la première colonne, il y a pas mal de choses à faire, ce qui est motivant, et que, dans la deuxième colonne, certains facteurs ne dépendent pas d'eux, qu'ils n'ont pas d'emprise dessus, et dès lors aucune raison de culpabiliser pour cela.

Dans une autre Mission Locale, le même type d'exercice est pratiqué, mais avec deux colonnes « savoir être »⁸⁶ et « savoir-faire ». Cet exercice favorise la prise de conscience que ce n'est pas l'absence de diplôme ou d'expérience professionnelle qui témoignerait de l'absence de toute compétence.

V.7. Champs lexical

Chaque semaine, les apprenants doivent apprendre entre huit et dix mots d'une liste donnée par le formateur en alpha/remise à niveau. L'activité est proposée pour remédier au manque de vocabulaire des apprenants et aux problèmes de communication qui en découlent⁸⁷. Leur faire

⁸³ Voir : <http://www.fcpcf.be/portfolio/items/lunivers-des-sensations/>

⁸⁴ Voir : <http://www.fcpcf.be/portfolio/items/le-langage-des-emotions/>

⁸⁵ Voir : <http://www.fcpcf.be/portfolio/items/lexpression-des-besoins/>

⁸⁶ La formulation « savoir-faire comportementaux » est préférable à « savoir-être ».

⁸⁷ Les mots véhiculent des concepts et les concepts s'expliquent par des mots. La « pauvreté » lexicale amène des difficultés, voire l'impossibilité à conceptualiser.

apprendre des mots liés aux émotions leur permet d'exprimer ce qu'ils ressentent. Lorsqu'ils ne trouvent pas le mot adéquat, ils ont la liste pour y puiser des idées.

V.8. Trois enveloppes brunes

Trois enveloppes brunes, renfermant chacune le même contenu (des spaghettis, du papier collant et de la ficelle) sont remises à trois sous-groupes. L'animatrice demande de construire la plus haute tour possible avec le contenu de l'enveloppe. L'objectif est de réfléchir en équipe à la réalisation d'un défi et de déconstruire ses peurs.

V.9. Les trois neurones

Exercice proposé pour limiter le stress lors des évaluations grâce à des outils mnémotechniques (facilitant la mémorisation).

Exemple : Ne Mangez Rien Où Je Vous Brûle Votre Grosse Barbe.

Le N c'est pour le noir, le M pour le marron, le R pour le rouge, le O pour le orange, le J pour le jaune, le V pour le vert etc.

Cet exercice favorise la mémorisation par la technique des associations⁸⁸ : pour retenir une information froide et ennuyeuse, il est intéressant de l'associer à quelque chose qui nous motive en utilisant notre imagination. Créer des liens, qui font sens pour nous, permet de remobiliser plus aisément les savoirs.

VI. Conclusion et suivi de ces journées

Les trois journées de rencontre et de réflexion ont montré l'importance de ne pas nier ou proscrire les émotions des apprenants en ISP. Il n'y a pas davantage de raisons de culpabiliser l'expression d'émotions qui s'accompagnent de réactions physiologiques sur lesquelles nous n'avons que peu d'emprise. Mais il ne s'agit pas non plus d'autoriser tous les débordements émotionnels, connaissant leur puissance de déstabilisation, au regard de notre devoir de préserver un climat d'apprentissage confortable pour tous. Si **reconnaître l'émotion** est crucial, cela ne signifie pas de devoir l'accepter dans son expression quand celle-ci fait violence. « *La mesure est le bien suprême* » disait Eschyle. Force est de constater que ce n'est point chose aisée pour quiconque et *a fortiori* pour les publics en ISP.

Sans « **plaisir** » d'apprendre, les savoirs ne font guère de sens. Ils risquent de demeurer des pierres d'achoppement stériles, plutôt que d'être des marchepieds vers de nouveaux savoirs, une soif d'apprendre autonome et émancipatrice. Sans « **Crainte** » de n'avoir pas fait de son mieux, on reste dans la médiocrité. Sans « **contrainte** », on ne serait peut-être pas amené à se dépasser...

Que les situations d'apprentissage proposées en ISP s'appuient sur les « émotions agréables » - et minimisent les « émotions désagréables » - et le potentiel de créativité qui réside dans les émotions s'en verra décuplé. Pour reprendre l'expression du Gollum dans les romans de Tolkien, les émotions sont « notre précieux » !

Quant au **suivi** de ces journées de rencontre et de réflexion, nul doute que la FeBISP proposera de revenir sur cette thématique via ses diverses activités.

⁸⁸ Voir : https://www.apprendreaapprendre.com/reussite_scolaire/memoriser-technique-associations/