Enregistrée le 08 juin 2005
Nda : 93131183713
La certification QUALIOPI a été délivrée le 25/03/2021 :
ACTIONS DE FORMATION

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

1 rue Saint Ferréol – 13001 Marseille – Tél : 04 91 13 01 63 –
Courriel : formation1@eliasud.org – SIRET 450 659 305 000 20 – APE 9499Z
www.formation-elia.org

Mon parcours formatif en 2023

Je peaufine mon parcours formatif en ayant décidé en 2023-2024 de deux formations en ligne avec :

1- le Docteur Olivier Madelrieux sur la puissance des soins énergétiques, en termes de magnétisme et en termes quantique et avec
2- Madame Françoise Chevalier, thérapeute en Feng Shui humain, géobiologie et habitat.

Ces formations font suite à celle entreprise en 2018 avec Monsieur Jean-Jacques Crève-coeur, qui officie du Canada sur son site Emergences.

Ils font l'hypothèse, que je partage par mon expérience professionnelle et humaine depuis 34 ans, que nous avons TOUT en nous, depuis toujours, pour assurer l'équilibre de nos besoins, en toute circonstance. Cela signifie, en d'autres termes, que nous sommes naturellement conçus pour la santé physique, le bien-être psychologique et la réalisation spirituelle.

Par ailleurs, notre éducation, notre culture, notre histoire, notre généalogie, nos valeurs, tout cela interfère avec les processus d'équilibre et de respect de soi. Ainsi, il apparaît que nous sommes conditionnés (parfois avec notre complicité) pour devenir malades, malheureux et sans but.

Comment fouler à nouveau ces sentiers qui peuvent nous ramener vers l'équilibre ? Comment réveiller en nous la capacité à nous respecter et à nous faire respecter, sans rompre avec notre entourage ?

Comment, concrètement, mettre en œuvre notre potentiel d'auto-guérison, lorsque nous sommes atteints d'une maladie ?

Comment guérir nos blessures émotionnelles et nos relations ?

Comment redonner du sens à notre vie, lorsque celle-ci a perdu tout son sel ?

Et puis il y a les phénomènes de pouvoir, d'emprise, de manipulation et de mise en dépendance dans les relations :

Comment et pourquoi un jeu de pouvoir se met-il en place à notre insu ou contre notre gré, malgré nos bonnes intentions ?

Comment repérer les jeux de pouvoir que nous subissons dans la dynamique de nos relations, avant qu'ils n'explosent comme autant de bombes à retardement ?

Comment désamorcer ces phénomènes de pouvoir, sans tomber dans le travers des techniques de communication manipulatrices qui ne feraient que renforcer la dégradation des relations ?

C'est une véritable éthique relationnelle que m'a proposé cette formation sur deux années. Elle fournit des pistes d'exploration pour que chacun de nous retrouve sa puissance et son rayonnement d'être humain.

Et ce sont ces deux formations que je me suis appropriée et que je traduis à ma manière pour les professionnels de la relation d'aide. Elles représentent aujourd'hui un socle important d'ELIA FORMATION pour aborder plus facilement s'il en était possible : la démarche résolutive.

…./….

En ce qui concerne donc ELIA FORMATION en 2023, ce sont 5 travaux formatifs qui ont été menés auprès de 4 associations et équipes salariales différentes, localisées sur Marseille :

- **Analyse des Pratiques Professionnelles (APP) via la démarche résolutive :**
  - *3 heures /mois / 7 mois / 2 groupes de 10 médiateurs*

⇒ **AMCS-GROUPE ADDAP 13 :** médiation sociale urbaine (MSU) soit 20 médiateurs de rue dans tous les quartiers « difficiles » de la ville de Marseille.

- **Formation aux lois de la communication via la démarche résolutive :**
  - *3 heures / mois / 5 mois/ 1 équipe de 5 salariés cadres*

⇒ **AMCS-GROUPE ADDAP 13 :** 5 cadres dont la direction qui veulent se former comme les médiateurs à la communication en démarche résolutive de manière à les accompagner plus efficacement, avec les mêmes codes.

- **Sensibiisation à la démarche résolutive en bail glissant**
  - *7 heures 1 équipe de 12 CESF dont 2 cadres*

⇒ **ERILIA, bailleur social**

Erilia est l'un des bailleurs principal d'Elia depuis de nombreuses années. La direction a souhaité qu'Elia forme ses intervenants sociaux à la démarche résolutive en bail glissant de manière à permettre un vrai rapprochement culturel entre les deux structures.

Le jeu de Pouvoir est une lutte d'Energie. Quand on est épuisé, physiquement, psychologiquement, on est « en manque » et l'on doit absolument pour survivre, trouver

une autre source d'Energie que soi, pour faire le plein. Nos stratégies inconscientes ont pour but de déstabiliser l'Aure. Etant distrait pour tenter de déchiffrer les messages implicites, on prend alors des décisions inconsidérées. Nous manipulons sans être des manipulateurs. On a envie de faire du bien, mais l'on fait mal ! Les gens d'une manière générale sont plutôt pétris de bonnes intentions.

Il s'agit ici de permettre que la pratique professionnelle soit mise en lumière à l'aune de la connaissance des lois en termes de jeux de pouvoir, d'ancrage donc de communication.

En s'ancrant, l'on est moins déstabilisable, moins susceptible de mettre en jeu des jeux de pouvoir. Ici, les stratégies de contournement des jeux de pouvoir sont étudiées afin de permettre l'intégration plus sereine du travail social résolutif.

L'intérêt de cette formation offre la possibilité de réfléchir sur son fonctionnement au sein de sa structure. En amenant le professionnel à s'interroger sur ses attitudes, ses paroles, ses perceptions, ses émotions et ses actions, elle favorise la prise de recul et la mise à jour d'objectifs de développement tant professionnels que personnels.

ERILIA est certainement le plus ancien bailleur social qui fait confiance à ELIA FORMATION puisque le premier bail se signe en 2006 avec l'association HABITAT ALTERNATIF SOCIAL, crée par Monique Linossier…

- **Sensibilisation à la démarche résolutive en bail glissant**
  - *7 heures 1 équipe de 12 CESF*

⇒ **L'Association LE NID**

Comment (re) mobiliser, dynamiser la relation d'aide pour que les personnes (*démunis, séniors, handicapés, adolescents et enfants en difficulté…*) avivent chacune à leur mesure et à leur rythme, une force intérieure qui leur permette de construire des compétences pour faire face aux multiples difficultés qu'elles rencontrent dans leur parcours de vie ?

Le processus de coopération est au cœur de la démarche résolutive.

La responsabilité de l'accompagnant est de susciter, renforcer et alimenter la coopération.

Basée sur des méthodes d'intervention, des techniques d'entretien et des outils d'évaluation spécifiques, cette démarche impulse un dynamisme moteur de changement et permet de trouver une réponse en adéquation avec le potentiel de la personne. Les efforts sont dirigés vers le futur, le changement souhaité et non pas sur le passé.

Cette journée de travail n'a pas débouché sur une suite, puisqu'il a été fait retour à l'association que son personnel, de culture psychanalytique pour les plus anciens, n'avait pas adhéré à la démarche.

- **Formation à la démarche résolutive en bail glissant**
  - *7 heures/mois/3 mois : 1 équipe de 12 intervenants sociaux dont la direction et la chef de service*

⇒ **L'Association L'AVES à Vitrolles**

Nous avons travaillé avec la dite équipe en 2022 pendant 7 mois, à savoir 2 mois sur les lois de la communication et des ancrages, 3 sur la démarche résolutive et 2 mois sur l'analyse résolutive de pratiques.

Et en 2023, 3 mois en analyse résolutive des pratiques à partir des codes formatifs liés à la démarche résolutive que l'ensemble des intervenants s'est appropriée. Quelques témoignages :

- *J'ai appris des techniques de communication, à partir de mes mauvaises habitudes, la bande passante, l'importance des ancrages, du questionnement ouvert pour favoriser la rencontre.*
- *J'ai appris de travailler sur l'objectif de l'entretien, de regarder ses compétences.*
- *J'ai appris à considérer la personne en face de moi, en n'apportant aucun jugement et la laisser actrice de ses actions d'insertion.*
- *J'ai revu ma posture professionnelle lors des entretiens en me questionnant sur mes habitudes de communiquer.*
- *Un changement de positionnement dans mon travail et ma pratique pour partir de la racine positive des personnes accompagnées et des professionnels.*
- *Lors des entretiens, je me place à côté de la personne, je peux rebondir sur ce qu'elle dit, et je la valorise sur ses compétences.*
- *Je fais davantage attention à ma tonalité et à ma gestuelle.*
- *J'ai pris conscience de mes habitudes à interpréter, je me recentre sur les objectifs de l'accompagnement en entretien pour éviter de me faire embarquer.*
- *J'ai pris conscience de créer les conditions de la rencontre pour avancer sur les objectifs de la personne et non les miens.*

Cette année, le thème du rapport d'activité va porter sur les **émotions**, thématique qui aura transversalisé l'ensemble des formations dispensées.

Comment relever le défi de nous rendre maîtres de nous-mêmes, de faire de nos émotions des alliés et de ne plus être nos esclaves ; soucieux de préserver LA santé, montrer comment les émotions *négatives* sont dangereuses, et comment nous pouvons modifier le cours de notre vie, en nous affranchissant du prévisible grâce à l'apprentissage d'autres comportements.

Les conséquences de nos pulsions remplissent quotidiennement les pages de nos journaux (meurtres, maltraitances, saccages…). Il peut nous arriver à tous de perdre le contrôle de nos émotions, de réagir par la colère ou la violence, par la dépression ou les regrets.

Alors ? Comment maîtriser nos pulsions, cultiver la capacité de nouer des relations d'empathie avec les autres ?

1. À quoi servent les émotions ?

Chaque individu dispose à tout instant d'une certaine quantité d'énergie pour agir, parler, penser et ressentir. Lorsque nous devons affronter des situations d'urgence vitale, ou réaliser des tâches trop importantes, notre corps répond directement par nos émotions. Quand nous sommes dirigés par nos émotions, l'intelligence est occultée. En situation de grand stress, l'énergie disponible est mobilisée par notre réalité émotionnelle. Il ne nous en reste pratiquement plus pour penser, agir ou parler. Quand nous mobilisons notre énergie dans les émotions, nous y restons bloqués. La qualité de la communication se dégrade.

L'étymologie du mot « émotion » du latin « motere » qui signifie « mouvoir » et du préfixe

« é » qui signifie un mouvement vers l'extérieur, nous montre bien que les émotions nous incitent à agir. Chaque émotion provoque en nous des réactions physiologiques qui nous permettent d'agir de manière appropriée, sans que l'intelligence y puisse prendre part :

- **la colère** fait affluer le sang vers les mains afin qu'elles puissent frapper, prendre une arme. De l'adrénaline nécessaire à des mouvements vigoureux est aussi libérée.

- **la peur** dirige le sang vers les muscles moteurs (pour fuir) et nous fait ainsi pâlir en privant notre visage d'afflux sanguin. Le corps est paralysé un instant, juste le temps nécessaire à une prise de décision vitale : courir, se cacher…

- **la joie**, caractérisée par

  - **le bonheur** active le centre cérébral qui inhibe les sentiments négatifs et apaise les zones cérébrales génératrices d'inquiétude.
    Un sentiment d'apaisement se fait sentir, permettant de se remettre rapidement d'une fatigue, ou d'une contrariété.
    Toutes les actions sont réalisées avec enthousiasme, facilement et de manière variée.

  - l'**amour**, la **tendresse**, la **satisfaction sexuelle** engendrent un état de calme et de contentement, apaisant toute peur ou colère, et laissant la place à la complicité.

- **la tristesse**

Elle est bénéfique, car elle nous pousse à rester souvent reclus, chez nous, en sécurité, et de prendre le temps d'établir des projets pour l'avenir.

L'esprit rationnel et l'esprit émotionnel se complètent. Le premier nous permet consciemment d'être réfléchis et pondérés et le second nous oblige à des comportements impulsifs et parfois illogiques.

En synthèse, l'intelligence émotionnelle c'est le langage du cerveau. En fait des cerveaux car nous avons des neurones, dans la tête, dans le ventre et dans le cœur !

Le cerveau nous parle mais nous ne comprenons rien à ce qu'il nous dit et si nous ne comprenons rien à nos émotions, nous ne comprenons rien au cerveau. « *Quand je suis énervé, je ne peux rien faire* ». Quand l'une des quatre émotions principales vues plus haut (la tristesse, la joie, la colère et la peur) se manifeste, c'est qu'elle veut pousser à faire quelque chose. L'émotion c'est mon cerveau qui me dit « réagis ! ». Par exemple,

- **la colère**,

Elle ne me dit pas « *mais tu vois pas que c'est rouge, c….* !? ». Elle me dit que « *mes valeurs ont besoin d'être respectées*! ».

Etre en colère, produit du cortisol et le cortisol quand il y en a trop, à la longue, il grignote les neurones. Pour une minute de colère il faut une heure au système immunitaire pour évacuer le cortisol… cinq minutes, cinq heures…

- **La tristesse**

Elle ne dit pas « *pleurniche sur ton sort…* » ; elle dit : « *désormais, je suis disponible pour un renouveau* ». En clair quand on est triste, le cerveau a compris que c'était fini… mais pas nous ! Et le fait de commencer autre chose, permet d'arrêter d'être triste.

- **La peur**, elle ne me dit pas « *ô secours, ah……* » elle dit « *voilà ce qui pourrait arriver si tu ne réagis pas* » en clair elle nous dit : « *bouges toi* ! ». A ce sujet, la recherche a montré que 8 % de nos peurs sont fondées sur une menace concrète. Tout le reste, c'est dans notre tête.

Ces trois signaux émotionnels disent tous la même chose : « *fais une action pour revenir à ton émotion de base : **la joie*** ». C'est la seule de nos émotions que le cerveau essaie de reproduire en permanence. Le sourire est à l'origine de la joie. Et non le contraire. Parce que lorsqu'on sourit même si l'on se force, nous dégageons de la sérotonine et de la dopamine qui provoquent un sentiment de bonheur.

L'émotion est un signal qui dure quelques secondes et le sentiment c'est le temps que nous accordons à ce signal.

Finalement le bonheur, c'est le temps que nous accordons à la joie.

2. Lorsque les émotions prennent le pouvoir

Les dernières recherches prouvent que l'amygdale détermine nos actions *avant même* que notre néocortex ait eu le temps de prendre une décision réfléchie : les relations entre ces deux zones sont au cœur de l'intelligence émotionnelle.

Ces recherches ont montré que, contrairement à ce que l'on pourrait penser, les sentiments sont indispensables aux décisions rationnelles et au raisonnement. Lorsque la complémentarité s'instaure entre le système limbique, le néocortex, l'amygdale et les lobes préfrontaux, la capacité intellectuelle est améliorée.

3. Conais-toi toi-même

Un conte japonais raconte qu'un samouraï belliqueux demanda à un maître zen de lui expliquer le paradis et l'enfer. Le moine l'éconduit avec mépris. Le samouraï se sentant insulté tira son épée et menaça le moine de le tuer. Le moine dit alors : « *Voilà ce qu'est l'enfer* ». Surpris par la vérité de ces paroles, le samouraï se calma, rengaina son épée et le remercia de l'avoir éclairé. Le moine ajouta « *et voilà le paradis* » !

La « conscience de soi » désigne l'attention permanente portée à son état intérieur.

La capacité d'auto-réflexion est importante à développer. C'est la différence entre se mettre en colère, et penser « j'éprouve de la colère » pendant que l'on est en colère. Les circuits néocorticaux surveillent les émotions et c'est la première étape vers leur maîtrise. Reconnaître que l'on est de mauvaise humeur, c'est déjà vouloir ne plus l'être !

4. L'esclave des passions

Nous ne pouvons vivre sans émotion : prôner leur équilibre, à la mesure de leur valeur et de leur signification.

- **La colère**

La vie est faite de hauts et de bas, L'art du bien-être est qu'ils doivent se compenser. Tout comme les pensées agitent notre cerveau à chaque seconde, les émotions bourdonnent constamment en nous.

Le cerveau ne peut nous préserver d'emportements, mais nous pouvons en limiter la durée. L'exemple d'une personne venant de vous faire une queue de poisson est parlante. Que vous dites-vous ? « *Quel c… ! Il aurait pu provoquer un accident ! Il ne va pas s'en tirer comme ça* ! » ou bien « *Peut-être a-t-il de bonnes raisons de conduire ainsi, une urgence médicale par exemple.* ».

Dans le premier cas, notre corps se prépare au combat, notre cœur accélère son rythme, et si, en plus, la voiture qui nous suit nous klaxonne, nous sommes alors prêts à déverser toute notre colère. Avec les secondes pensées, notre attitude est plus indulgente, elle adoucit la colère et désamorce la montée de fureur.

Benjamin Franklin le disait bien « *La colère n'est jamais sans raison, mais c'est rarement la bonne raison* ».

- **La fureur**

Elle est sans doute l'émotion la plus rebelle : elle procure de l'énergie, voire de l'euphorie, à l'inverse de la tristesse. Plus nous ruminons la cause de notre fureur, plus nous réinventons de bonnes raisons, et alors, nous attisons encore plus notre fureur. Reconsidérer la situation sous un angle plus positif est l'un des moyens les plus sûrs pour nous calmer.

La colère se nourrit d'elle-même. L'amygdale libère de la catécholamine à chaque poussée de colère et qui se dissipe en une vingtaine de minutes. Une pensée qui surgit lorsque ce processus d'escalade est bien avancé déclenche une bouffée de colère bien plus violente que celle ayant alimenté le mécanisme à ses débuts.

Parvenu à ce stade, l'individu ne pardonne plus et ne peut plus être raisonné. Il est sorti de son Centre de Gravitation Energétique (CGE). Cette grande excitation entretient une illusion de puissance et d'invulnérabilité, susceptible d'inspirer et de faciliter l'agression. Pendant ce laps de temps, toute autre pensée ou perception qui se forme, provoque la montée du niveau d'excitation de l'organisme.

Seule une information apaisante permet une réévaluation des événements à l'origine de la colère et offre l'occasion d'une désescalade de celle-ci. Ou une affirmation comme « je vois que tu es en colère » qui lui permet alors de se regarder et de constater qu'il est en effet en colère. Ce constat a pour effet de le ramener dans son mental.

L'apaisement de la colère ne se fera que si le train de pensées agressives *s'interrompt.*

L'une des croyances populaires qui dit qu'il vaut mieux laisser libre cours à la colère s'effondre face au fait qu'au contraire, cette attitude excite davantage le cerveau émotionnel, et la personne finit par être plus en colère qu'avant.

- **L'anxiété**

Les pensées anxiogènes sont légion, et ne font que nous faire « tourner en rond ». L'exemple type suivant est très parlant : « *Tiens, le moteur fait du bruit… Si je dois conduire ma voiture au garage, cela va me coûter cher… Il va falloir que je prenne sur ce que j'avais mis de côté pour l'école de mon fils…Je risque de ne plus avoir la somme nécessaire pour l'inscrire… Et puis, ses notes ont baissé au dernier bulletin… Qu'est-ce qui va se passer si ses notes se mettent à baisser et s'il ne peut entrer dans cette école ?… Je crois bien que le moteur est fichu…* ». Et voilà, la boucle est bouclée, chaque souci renvoie à un autre, qui renvoie au bout de quelques-uns… au premier…

La peur en présence d'un danger potentiel a pour conséquence un comportement vigilant, et provoque de l'anxiété, bien normale aux temps préhistoriques, car elle permet de se concentrer sur les moyens d'y faire face. S'inquiéter permet de trouver une manière positive de remédier à la cause de l'inquiétude. Mais, lorsque le cycle s'intensifie et se prolonge, l'angoisse apparaît avec ses prolongements naturels : phobies, obsessions et compulsions, crises de paniques.

- **La mélancolie**

La tristesse est l'émotion dont on essaie le plus de se débarrasser. Toutefois, elle est parfois positive ; en effet, l'attention se fixe sur l'objet perdu. Elle oblige à réfléchir à la signification de la tristesse, de la perte, et enfin, d'effectuer de nouveaux plans qui permettront à la vie de continuer. Le deuil est utile, la vraie dépression, non. La persistance ou non de la dépression dépend en grande partie du penchant de l'individu à ruminer.

La stratégie à mettre en place est double : d'une part, contester les pensées ruminées et les remplacer par des pensées plus positives, d'autre part, établir un programme distrayant… Une des façons efficaces pour se remonter le moral est de se gratifier d'un petit succès, de réaliser quelque chose que l'on s'est obligé à faire.

L'aide aux autres est aussi l'un des moyens les plus efficaces contre la mélancolie… ! le premier petit pas est source d'espoir.

- **Le refoulement ou le refus optimiste**

Les personnes qui amortissent les émotions négatives en deviennent de tels experts, qu'ils n'ont même plus conscience de leur négativité ! De nombreuses personnes font tout pour ignorer des émotions comme la colère ou l'anxiété (une personne sur six) : ne pas montrer ses émotions afin d'être un exemple de stoïcisme pour ses enfants ou encore rester impassible devant une situation pénible.

5. L'aptitude maîtresse

Lorsque l'enthousiasme ou la confiance se mobilise pour atteindre un but, la motivation est sans limites et les résultats parlent d'eux-mêmes. Le peloton de tête dans toute activité se distingue des autres, à niveau égal, par une capacité sans borne à la persévérance sans relâche, à la ténacité.

Une bonne façon d'aider quelqu'un à surmonter une difficulté consiste à la faire rire… la bonne humeur libère la pensée, et donc, l'imagination.

Les personnes qui sont confiantes se fixent des objectifs plus élevés en général, et travaillent davantage et avec acharnement à leur réalisation, et donc, finalement, atteignent leurs objectifs ! Ces personnes savent se motiver et se persuader que les choses s'arrangeront lorsqu'elles connaissent un revers, car elles ont la conviction d'avoir les moyens d'atteindre leurs objectifs et la souplesse nécessaire pour découvrir d'autres voies de succès.

L'optimiste pense qu'un échec provient toujours d'un élément qui peut être modifié, de façon à ce que la prochaine fois se transforme en réussite. Les pessimistes se reprochent à eux-mêmes leurs échecs et le mettent sur le compte de leur propre « caractère », non modifiable. Certes, nous avons tous un tempérament plutôt optimiste ou pessimiste, mais il est possible d'apprendre à modifier ses attitudes par l'expérience et l'apprentissage.

La « fluidité » est le summum des émotions mises au service de la performance ou de l'apprentissage. Ce sont les moments où l'on donne le meilleur de soi, où le temps n'a pas de prise sur ce que l'on fait et que l'on va au-delà de ses propres limites. C'est une merveilleuse sensation que nous avons tous un jour connu. La discipline nous permet de la connaître plus souvent par une concentration, une focalisation sur ce que l'on veut réaliser qui permet alors de s'affranchir de tout ce qui n'est pas la tâche à accomplir pour la réaliser sans effort. L'attention est à la fois détendue, et très focalisée. Nous sommes légèrement euphoriques.

6. Les racines de l'empathie

L'empathie est la capacité de ressentir ce que les autres ressentent, de se mettre à leur place. Ceux qui la ressentent le plus sont ceux qui perçoivent le plus leurs propres émotions. L'empathie pousse donc à se soucier des autres et, dans ce sens, son contraire est l'antipathie.

La plupart des émotions ne sont pas traduites par des mots, mais par le ton d'une voix, des gestes, l'expression d'un visage. Bien entendu, c'est un plus pour les relations amoureuses.

Les enfants qui savent le mieux décrypter ses signes non verbaux réussissent mieux scolairement, bien qu'ayant un résultat au test de QI identiques à d'autres qui eux, ne reconnaissent que peu, cette façon de communiquer.

Une façon de comprendre l'autre est de comprendre l'émotion dans la manière dont il dit les choses, plutôt que dans les mots prononcés eux-mêmes. 93 % des messages passent par la communication non verbale : la tonalité et la gestuelle. Seuls 7% des mots comptent dans la communication…

D'après le merveilleux documentaire « le bébé est une personne », même les bébés ont de la peine en entendant un autre bébé pleurer. Les bébés souffrent par empathie avant même d'être conscients du fait qu'ils existent indépendamment des autres. À l'âge d'un an, ils comprennent que ces souffrances ne sont pas les leurs, mais ont envie de faire quelque chose pour l'autre, sans savoir quoi faire.

Les enfants ressentent plus d'empathie quand leurs parents leur expliquent ce que ressentent les autres en conséquence de leurs mauvaises actions par exemple. Ils aident leurs enfants à se mettre à la place de l'autre et à ressentir les émotions d'une autre personne.

7. L'art de bien s'entendre avec les autres

Un certain calme intérieur permet de s'ouvrir aux autres et d'y être réceptif. Pour aider les autres, et gérer leurs émotions, il nous faut deux atouts de base : la maîtrise de soi et l'empathie.

Les émotions, comme de nombreuses études le montrent, sont contagieuses. Les personnes qui savent aider les autres, apaiser leurs soucis sont des personnes vers lesquelles tout le monde se tourne dans les moments difficiles. Lors d'un transfert de l'humeur d'un individu vers l'autre, la contagion émotionnelle se dirige du plus au moins expressif.

La coordination émotionnelle est ressentie lorsqu'une interaction se produit entre au moins deux personnes : les gestes des individus pendant qu'ils parlent se reflètent, les deux changent de position au même instant.

Par contre, les enfants ou les personnes impopulaires cherchent à s'imposer au groupe, alors que les autres prennent le temps d'observer le groupe afin de comprendre ce qui s'y passe avant de s'en approcher, puis en acceptent les règles avant d'émettre des suggestions si besoin est.

8. Homme-Femme

Le « clivage » homme-femme n'apparaît pas à la naissance, il provient de la façon dont les enfants sont élevés : les parents parlant plus facilement des émotions à une fille (mis à part la colère) qu'à un garçon.

Dès 10 ans, les filles jouent ensemble par petits groupes et essaient d'asseoir leurs relations sur la coopération, les jeux de rôles. Les garçons, eux, jouent en groupes plus importants, où la compétition est souvent reine.

Si un jeu doit s'arrêter parce qu'un enfant s'est fait mal, les filles se tournent de suite vers celle qui souffre, lui parlent et la consolent, alors que les garçons laissent le blessé seul, lui reprochant presque d'avoir interrompu le jeu.

Il ne faut donc pas s'étonner si une dizaine d'années plus tard, les femmes réclament des discussions afin d'échanger avec leur mari, alors que pour eux, la complicité est la façon de réaliser quelque chose ensemble, de concret.

Le secret de la communication conjugale est de dire son ressenti et non de faire des reproches. Voici la différence par un exemple concret entre ces deux concepts : « *Quand tu oublies de prendre mes vêtements au pressing, j'ai l'impression que tu ne penses pas à moi.* » ou bien « *Être à ce point égoïste et sans égard ! Ça prouve bien que je ne peux vraiment pas compter sur toi pour faire les choses comme il faut, puisque tu oublies de passer au pressing* »

Le premier exemple repose sur l'émotion qu'un fait, une action, engendre chez la personne, et alors, le partenaire peut, par empathie, se mettre à la place de l'autre et une discussion saine peut s'engager. La deuxième phrase, accusatrice, juge l'autre sans procès, sans appel et le blesse. Plusieurs petites phrases identiques, régulièrement assénées ne conduisent qu'à une séparation à plus ou moins long terme ! Le conjoint accusé n'a que deux solutions : être sur la défensive, ou riposter. La riposte est stérile, surtout si elle est réalisée, elle aussi, sous forme de reproche…

Les pensées pénibles deviennent automatiques et renforcent le sentiment de victimisation de l'un ou l'autre partenaire. De ce fait, même une gentillesse sera ignorée ou minimisée, laissant libre cours à la spirale des reproches ou des ruminations des griefs que l'un a contre l'autre.

Une simple pensée comme « *peut-être est-il/elle de mauvaise humeur — je me demande s'il n'a pas de problème à son travail…* » permet de ne pas voir l'autre comme irrécupérable, mais comme une passe difficile que l'on peut résoudre. Cela s'appelle la Communication Non violente (CNV) crée par Mr. Rosenberg :

Quand les émotions ont totalement pris le dessus, la meilleure façon n'est pas, pour les hommes, de se refermer dans le silence, ou, pour les femmes, de critiquer sans relâche leur conjoint, mais de prendre note qu'un problème existe. L'homme peut alors proposer à sa femme de l'écouter plus calmement et d'entendre ce qu'elle a à dire. La femme peut alors veiller à ne pas attaquer, ni critiquer personnellement son mari, mais se limiter à lui parler de son comportement et de ce que celui-ci engendre comme émotion chez elle. Il serait bon qu'elle *Quand tu as fait X, j'ai ressenti Y, et j'aurais préféré que tu fasses Z* ». C'est une communication explicite, qui exclut la rudesse et bannit toute attitude défensive de l'autre.

9. Le management, une affaire de coeur

Lorsque l'on est contrarié, notre attention se délite et nous avons du mal à prendre des décisions : « le stress rend les gens idiots ».

Diriger, ce n'est pas dominer. La première qualité dans le travail est de savoir persuader les autres de travailler pour atteindre un but commun.

C'est aussi savoir transmettre les informations dont les collaborateurs ont besoin pour avancer, y compris celle de leur dire s'ils vont ou non dans la bonne direction à chaque étape, afin que la dernière soit une réussite. Là encore, comme dans le couple, l'exposition de griefs sous forme de critiques fécondes, la possibilité laissée à tous d'exprimer ses idées crée une atmosphère propice au travail efficace et dans la bonne humeur.

Une bonne critique doit être énoncée et composée comme suit :

- description de ce que la personne a déjà accompli
- description de ce qu'elle peut encore accomplir
- énonciation sous forme de conseil afin que le collaborateur puisse entendre les suggestions d'amélioration
- sur un ton empreint d'optimisme
- précision de l'explication de ce qui a été mal fait et de ce qui doit être fait pour le corriger ou ne pas le reproduire
- prononciation avec empathie afin de sentir l'impact de ce que l'on dit sur l'autre, sans préjugé.

Et enfin, l'intelligence émotionnelle demande aussi de ne tolérer aucune intolérance.

10. Le creuset de la famille

Une bonne éducation à l'intelligence émotionnelle est le principal rôle des parents. Mais certains parents ne font pas attention aux sentiments de l'enfant et les ignorent en les trouvant insignifiants, ou bien ils laissent faire et promettent des récompenses, ou des punitions…

D'autres sont aussi toujours insatisfaits de leurs enfants, les méprisant et les critiquant sans cesse et ne respectant pas ce qu'ils ressentent, et même, se fâchent quand l'enfant tente de se justifier… « *je t'interdis de me répondre* ! »…

Une autre attitude consiste à profiter de la contrariété ressentie par l'enfant pour lui enseigner comment la dominer, en l'écoutant, et lui posant les « bonnes » questions : « *qu'est ce qui te met en colère …* ? », « *Au lieu de te battre, que pourrais tu faire de ton côté ?* », « *Que ressens-tu maintenant ?* ». Les enfants se détendent alors, deviennent moins brutaux, et plus attentifs.

Lorsqu'un enfant demande de l'aide pour la réalisation d'un puzzle ou tout autre jeu, le fait que l'adulte vienne l'aider avec un réel plaisir ou vienne sous la contrainte, ou même, ne vienne pas du tout, va façonner la manière de penser de l'enfant. Dans le premier cas, il saura qu'en cas de problème, il n'est pas seul, et peut compter sur les autres, et sera plus enclin à demander, plus tard, de l'aide à ses professeurs ou collègues. Dans le second cas, l'enfant deviendra souvent méfiant, et agressif. Le manque d'attention est certainement plus dévastateur que les mauvais traitements. Se regarder en tant qu'adulte : faire ou être ? simplement être, jouer pour le seul plaisir de jouer sans rien attendre en retour… acte gratuit ?!

11. L'école, vecteur essentiel

Une possibilité pour l'école, consiste à un jeu de rôle : par petits groupes, on décrypte les émotions des uns et des autres, appelant l'empathie, mais surtout, on modifie la façon de voir l'autre, et son attitude qui n'est pas forcément menaçante. Et donc, petit à petit, l'éducation modifie la perception ressentie par les enfants, face à des actes anodins.

La Nueva Learning Centre de San Francisco est une école qui a intégré l'enseignement de l'intelligence émotionnelle au programme de pédagogie pure.

À l'appel des élèves le matin, ceux-ci ne répondent pas par un « Présent ! », mais par un chiffre qui correspond à une humeur : « 1 » veut dire déprimé, et « 10 » signifie que le moral est au plus haut.

Ensuite, au cours de la matinée, le professeur pourra revenir ainsi sur les rejets, envies, disputes, bagarres et tous les autres événements qui ont pu se dérouler dans et hors école, afin de les mettre en perspective, de parler du comportement judicieux à adopter et surtout, de faire trouver aux enfants eux-mêmes des solutions à leurs problèmes et à ceux de leurs camarades.

Ils apprennent par différents jeux et projets à collaborer pour réussir le problème posé (car celui-ci ne peut être réalisé en solo), apprennent à arbitrer eux-mêmes des conflits entre enfants, et osent parler de leurs problèmes aux professeurs et aux autres élèves, car ils savent que ceux-ci vont les écouter et trouver des solutions avec eux, sans jugement préalable.

Une technique pour maîtriser les pulsions en 6 étapes :

Feu rouge : qu'est ce que j'ai ?
1. *Marque un temps d'arrêt, calme-toi et réfléchis avant d'agir*

Feu orange : qu'est ce que je veux ?
2. *Expose le problème et explique comment tu te sens*
3. *Donne-toi un but positif*
4. *Imagine un grand nombre de solutions*
5. *Pense aux conséquences possibles*

Feu vert : qu'est ce que je fais ?
6. *Passe à l'action en appliquant le meilleur plan*

Les enfants doivent suivre les 6 étapes dès qu'ils se sentent en colère, tristes, vexés afin d'apprendre chaque jour à se maîtriser et d'arriver à l'âge adulte bien plus aguerris.

Pour terminer Un peu de sagesse

Un vieux samouraï se consacrait à enseigner son art aux jeunes. Il était réputé pour sa sagesse et on murmurait qu'il était capable de battre n'importe quel adversaire. Un jour arriva un guerrier que l'on connaissait pour sa technique de provocation : il attendait que son adversaire fasse le premier mouvement et, doué d'une intelligence rare pour profiter des erreurs de l'autre, il contre-attaquait avec la rapidité de l'éclair.

Ce jeune guerrier n'avait jamais perdu un combat. Comme il connaissait la réputation du vieux samouraï, il était venu pour le vaincre et accroître sa gloire. Le vieux maître accepta le défi.

Ils se réunirent alors sur une place et tous les élèves vinrent encourager leur maître. Le jeune guerrier commença à insulter son adversaire, puis lui lança des pierres et lui cracha au visage. Pendant des heures, il fit tout pour provoquer le maître qui restait impassible. À la tombée de la nuit, se sentant épuisé et humilié, le guerrier se retira.

Dépités d'avoir vu leur maître accepter autant d'insultes et de provocations, les élèves l'interrogèrent :

– *"Comment avez-vous pu supporter une telle humiliation ? Pourquoi ne vous êtes-vous pas servi de votre épée pour vous défendre ?"*
– *"Si quelqu'un vous tend un cadeau et que vous ne l'acceptez pas, à qui appartient le cadeau ?"*, demanda le vieux samouraï.
– *"À celui qui voulait le donner ?"* suggéra l'un des disciples.
– *"C'est exact. Et cela vaut aussi pour la rage et les insultes,"* dit le maître. *"Lorsqu'elles ne sont pas acceptées, elles appartiennent toujours à celui qui les porte dans son cœur."*

Ce conte nous rappelle que le seul pouvoir que les autres ont sur nous, c'est celui que nous acceptons de leur donner.
Ainsi, si quelqu'un nous critique, ou nous complimente, et que nous adaptons notre comportement pour qu'il cesse de nous critiquer et qu'il renouvelle ses compliments, c'est comme si nous *acceptions de devenir sa marionnette*, et de laisser tirer les fils pour nous faire bouger.
Mais nous ne sommes pas faits pour être, toute notre vie, la marionnette d'un autre.
Nous pouvons nous en accommoder quelques temps, en particulier dans l'enfance.
Mais dans la vie adulte, nous avons une partie de nous qui réclame de pouvoir vivre une vie autonome, indépendante du regard, et donc de la volonté, des autres.

Ignorer cela, ou chercher à être heureux tout en étant l'esclave de quelqu'un d'autre, est illusoire. Cela ne marche jamais sur le long terme. Ainsi le samouraï qui laisse l'autre l'insulter, le provoquer, sans se laisser dicter sa conduite, sans se laisser déterminer par les paroles de l'autre, est-il un modèle de sagesse, et de bonheur. Ce n'est pas facile, évidemment, de l'imiter. Mais c'est la voie vers la sérénité.

Voilà, modestement et de ma place, ce que je tente via ELIA FORMATION de transmettre à ces médiateurs de rue notamment, qui ont rarement connu au sein de leur premier cercle familial, empathie, joie, amour… tout simplement.

Monique LINOSSIER
Responsable ELIA FORMATION