

# La gestion des émotions

—> « Il est important de savoir gérer ses émotions », entend-on souvent. Elles joueraient un rôle fondamental dans les relations humaines. Pourtant le lien n'est pas si évident : qu'est ce qu'une émotion ? Comment se manifestent-elles d'une personne à l'autre ? Pourquoi s'intéresser aux émotions en gestion de conflit ? Comment apprendre à les identifier et à en décoder la signification ?

- **Objectifs :** - savoir identifier les émotions  
- percevoir la dimension positive et négative de chacune d'elles  
- apprendre à les accueillir et prendre conscience de leur impact sur nos relations à l'autre
- **Durée :** 2h



## C'est quoi une émotion ?

### Exercice introductif :

On peut lancer un petit brainstorming pour faire émerger les représentations spontanées et proposer de regrouper les émotions positives et négatives avant de faire la transition vers l'apport théorique.

L'origine étymologique latine « *exmovere* » ou « *emovere* » (XIII<sup>ème</sup> siècle), implique la notion de mouvement vers l'extérieur. L'émotion, c'est ce qui nous fait sortir de nous même.

Voici la définition principale du Petit Robert : « *État de conscience complexe, généralement intense et momentané, se manifestant par divers troubles physiologiques (pâleur ou rougissement, tremblement, accélération du pouls, sensation de malaise, agitation...).* »

Remarque : si on s'intéresse à l'ensemble des définitions proposées pour ce mot, on remarque qu'une connotation négative y est fréquemment associée (ex : « agitation d'un corps collectif pouvant dégénérer en troubles, émeute... »). En fait, les émotions ont été longtemps considérées avant tout comme des éléments perturbateurs, vecteurs de troubles.

### Exercice (facultatif) :

Réaliser un répertoire des émotions de base. L'afficher dans la salle et le compléter au long cours.

## A quoi servent les émotions ?

Les émotions ont une fonction adaptative. Elles servent à protéger l'individu en lui permettant de réagir aux changements de son environnement. C'est une source d'information fondamentale qui va orienter ses choix et ses actions dans tous les domaines de la vie. Par exemple, la peur peut venir signifier un danger ou encore la colère, la non satisfaction d'un besoin.

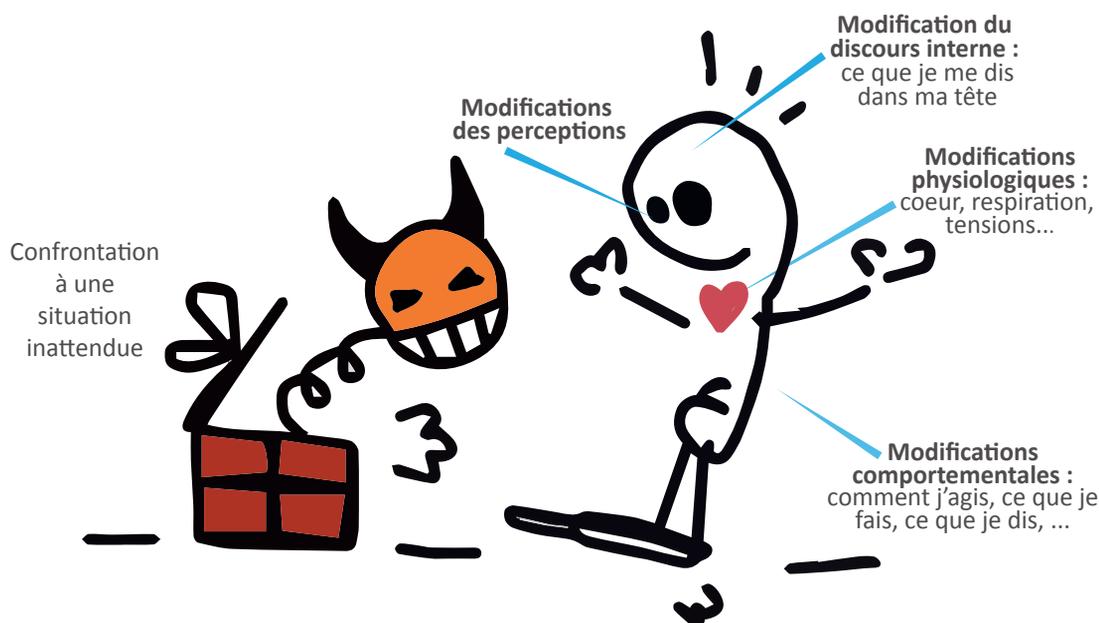
## Exercice :

Écrivez individuellement la liste de cinq émotions que vous vivez le plus souvent dans votre vie.  
Partagez votre liste avec le groupe : existe-t'il beaucoup de différences entre vous tous ?

Paul Ekman, psychologue du milieu du XIXème siècle a élaboré une liste de **7 émotions de base** à partir de recherches transculturelles. Son travail lui a permis de conclure que certaines émotions sont présentes au-delà de la frontière des cultures : *la tristesse, la joie, la colère, la peur, le dégoût, la surprise, le mépris.*

## Concrètement, comment ça marche ?

Le processus émotionnel est spontané, c'est à dire que nous ne pouvons pas décider de ressentir ou de ne pas ressentir une émotion :



## Pourquoi s'intéresser aux émotions en gestion de conflit ?

Les différents éléments évoqués dans le schéma ci-dessus s'influencent les uns les autres. Le processus peut dès lors s'apaiser ou s'emballer selon la façon dont on va gérer ces différentes manifestations. Ainsi, sans un apprentissage spécifique, la réactivité émotionnelle est difficile à maîtriser. Elle peut facilement nous déborder et nous amener à faire ou à dire des choses que nous pourrions regretter par la suite, ou qui vont contribuer à alimenter un conflit plutôt qu'aider à trouver une solution favorable pour en sortir.

## Comment aborder concrètement la gestion des émotions ?

### 1. Identifier les émotions lorsqu'elles se manifestent en moi :

#### Exercice :

Penser à une situation que vous avez récemment vécue et pour laquelle vous avez ressenti de l'appréhension (*vérifier la compréhension du mot avec le groupe*). Comment cela s'est-il manifesté dans votre corps (*accélération du rythme cardiaque, gorge serrée, genoux tremblants...*) ?

Recommencer l'exercice à partir d'autres types d'émotions : joie, tristesse, colère...

Les émotions s'expriment différemment en fonction des individus. En premier lieu, l'objectif va donc être d'apprendre à se connaître en prenant conscience de nos réactions en fonction des situations de manière à accueillir nos propres émotions !

### 2. Essayer de comprendre à quel(s) besoin(s) elles font référence :

Au travers de sa fonction informative (il s'agit toujours d'un renseignement par rapport à notre environnement), l'émotion nous relie à un besoin plus ou moins caché. Elles sont ainsi d'excellents indicateurs de ce qui est important pour nous.

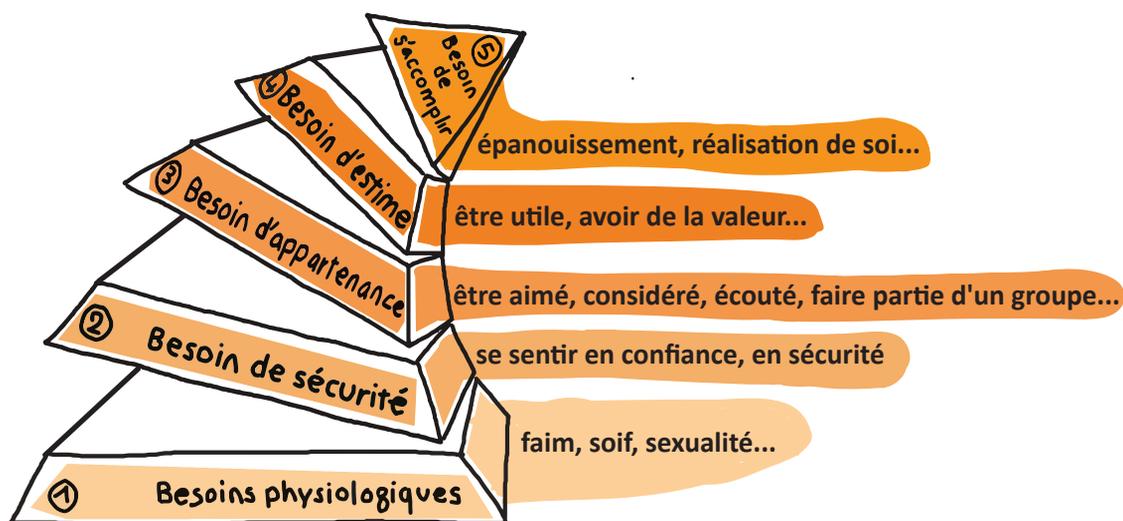
Ainsi lorsque nos besoins sont satisfaits, nous ressentons une ou des émotion(s) agréable et le contraire lorsqu'ils sont contrariés.

#### Exercice :

(pour les publics plus à l'aise avec le contenu, sinon envisager de le faire collectivement)

Identifier deux émotions agréables et deux émotions désagréables que vous vivez dans votre vie en ce moment et les besoins qui y sont associés.

Il existe différentes catégories de besoins, répertoriées au nombre de cinq dans la pyramide de Maslow<sup>1</sup> :



### 3. Exprimer son ressenti et le besoin associé puis formuler une demande

Mettre des mots sur ce qu'on ressent est différent de verbaliser son émotion en lui donnant libre cours, en agressant l'autre (réactivité émotionnelle). Il ne s'agit pas de se laisser dominer par son émotion mais au contraire :

- prendre le temps nécessaire pour identifier le ressenti dans son corps
- repérer l'émotion qui s'y manifeste et l'accueillir
- identifier le besoin sous-jacent pour ensuite formuler la demande éventuelle qui en découle

#### Exercice :

Mettre en scène la situation suivante (un élève volontaire joue Loïc, un autre joue le père). « Loïc est très énervé. Son père lui a interdit d'aller voir le match de foot ce soir avec ses copains car le baccalauréat approche et il souhaite qu'il se repose. Loïc prêt à exploser se rend alors compte que ses mâchoires et ses poings sont serrés, qu'il a chaud au visage et le ventre noué. Il est très en colère... »

Pistes de correction pour l'animateur : il décide d'aller se calmer dans sa chambre, respire quelques minutes puis retourne voir son père en lui disant : « Papa, je suis très en colère car quand tu m'interdis d'aller voir le match de foot avec mes copains, j'ai le sentiment que tu ne me fais pas confiance alors que l'examen approche et que j'ai aussi besoin de me détendre. J'aimerais que tu me fasses plus confiance et je te demande de revenir sur ta décision. Je m'engage à rentrer dès que c'est terminé ».

#### Modalités possibles :

- Sur le principe du théâtre forum, les élèves volontaires proposent et viennent jouer des tentatives de solution (30 minutes).
- En grand groupe, les participants proposent chacun à leur tour des pistes de remédiation ou idem en petits groupes avec restitution en grand groupe (15/20 minutes).
- On peut envisager ensuite que les participants imaginent une nouvelle situation aboutissant à une résolution positive en théâtre forum ou en groupes (de 15 à 30 minutes).

### 4. Accepter de reconnaître les besoins et les demandes des autres

Une fois que nous avons pris conscience et intégré ce processus pour soi, reste bien évidemment à prendre en considération les émotions, les besoins et les demandes de l'autre.

Parfois, il sera même nécessaire de traduire la réaction de l'autre pour l'aider à faire le chemin vers ses émotions, ses besoins.

Pour aller plus loin : fiche « la gestion de la colère » et fiche « l'empathie ».

<sup>1</sup> Abraham Maslow était un psychologue américain (1908-1970)

#### Sources :

- Institut Pacifique. *Différents mais pas indifférents, la résolution de conflits au collège*. Institut Pacifique Ed, 2008.
- Université de Paix. *Graine de médiateurs : accompagner les enfants dans l'apprentissage de la gestion positive des conflits*. Université de Paix Ed, 2010.
- Ilios Kotsa. *Petit cahier d'exercices d'intelligence émotionnelle*. Jouvence Ed, 2011.