

2005/02/02

Travail émotionnel et coaching

Lorsque nous rencontrons une difficulté dans notre vie et que nous ne pouvons pas élaborer une réponse satisfaisante face à cette difficulté, soit en trouvant le moyen d'accepter la situation, de la résoudre ou de la transformer par une pratique artistique, religieuse ou sportive, nous 'stockons' un 'souvenir' accessible qui comprendra une émotion ou un sentiment bloquée, des pensées et des croyances limitantes en lien avec cette émotion ou sentiment.

Ces émotions sont accessibles, elles vont se manifester dès lors que la situation nouvelle vécue se rapprochera de la situation ancienne 'archivée'. L'émotion pourra apparaître 'par surprise' lors d'une séance de coaching.

-
- Isabelle est infirmière, elle a perdu son père dans des circonstances difficiles, alors qu'elle avait 17 ans. Elle se plaint lors de la séance de coaching de ne pas arriver à supporter son service, d'avoir des difficultés relationnelles avec ses collègues depuis qu'un Monsieur âgé est entré dans le service, il y a une semaine. Alors qu'elle raconte la situation et les comportements dont elle a conscience, elle se met à sangloter, puis à pleurer de manière très forte. Lorsqu'elle peut à nouveau parler, elle parle de son père, du sentiment de solitude qu'elle ressent, de la difficulté pour elle de prendre des décisions. Bien sûr traiter ces éléments relèverait sans doute de la thérapie, mais ne pas écouter, ne pas prendre en compte l'émotion apparue ne serait pas protecteur pour Isabelle.
 - Georges est cadre dans une entreprise du secteur agro-alimentaire, lors d'une séance de coaching, il ne répond pas à une question classique concernant les circonstances d'un incident qui s'est produit en réunion de direction. Alors que le coach lui repose la question après un certain temps de silence, Georges se met à crier, à exprimer une colère, qui visiblement n'a rien à voir avec la question posée par le coach.
 - Nathalie accompagne des personnels licenciés dans leur reconversion, elle se prépare à intervenir dans un nouveau groupe, dans un secteur quelle ne connaît pas. Avec son coach elle définit sa stratégie d'intervention, lorsqu'elle se met à trembler, à se replier sur elle-même, à souffrir de maux de ventre importants. Elle se sent envahie par une peur qu'elle ne peut pas exprimer dans un premier temps, une sorte de frayeur.

Même si ces manifestations émotionnelles sont assez exceptionnelles, l'émotion est présente dans la quasi totalité des séances et c'est à travers leur approche, leur vécu, leur résolution que le client pourra réinvestir dans de nouvelles attitudes répondant mieux à ses aspirations. Quelles attitudes pour un coach face à des manifestations émotionnelles intenses ?

- accepter le client et son émotion de manière inconditionnelle, que les émotions soient des manifestations parasitaires (remplaçant d'autres émotions plus en lien avec la situation), des émotions réactives de l'Enfant ou des émotions en lien avec l'ici et maintenant, elles sont ressenties et vécues par le client. L'attitude d'acceptation du coach va être essentielle pour permettre d'utiliser cette émotion pour la croissance du client. Quelques pistes : écoute empathique, visage accueillant, pas de gestes inutiles, éviter de toucher le client.
- encourager le client à aller chercher l'émotion, à la manifester ; tant que l'émotion profonde n'est pas touchée et exprimée, il y a de grandes chances que le blocage de l'émotion perdure et que celle-ci 'pointe son nez' à chaque séance.
- prendre le temps ; dans quelques cas, l'émotion intense arrive en toute fin de séance, le coach doit alors prendre la décision de prolonger la séance pendant le temps de traitement de l'émotion ou alors de demander au client quelles sont les options (Adultes) pour qu'il puisse traiter cette émotion dans un autre cadre ; il est évident que je préfère la première option.
- enfin, rechercher avec le client - non pas l'origine de l'émotion - qui répondra sans doute d'un travail thérapeutique, mais la réponse la plus adaptée au besoin manifesté par cette émotion : besoin de réassurance, besoin de s'opposer à une décision jugée injuste, besoin d'abandonner d'anciennes rancœurs, besoin de partager. Chaque émotion répond à un stimulus externe ou interne particulier et devrait générer une réponse spécifique : par exemple la colère fait suite à un vécu d'agression, de préjudice, d'envahissement et conduit à une demande de réparation du préjudice.
- dans un dernier temps réfléchir à sa propre manière de gérer les émotions, par exemple en amenant le cas en supervision.

Merci à Carlo Moïso pour ses apports concernant le rôle des émotions ; merci à Christine Chevalier pour ses apports sur la gestion des émotions par un intervenant.

Pour aller plus loin : Carlo Moïso, Michele Novellino : Analyse Transactionnelle retour aux sources - Editions d'AT

posted by daniel chernet at [10:16 AM](#) | [0 comments](#) _

[Le coaching basé sur le travail émotionnel \(première partie : comprendre\)](#)

Régulièrement le travail du coach consiste à accompagner un client qui est dans une situation de confusion, de blocage. La décision qu'il a à prendre, la tâche qu'il doit mener, la situation qu'il traverse, le comportement qu'il doit adapter génèrent une incapacité à mobiliser ses propres ressources. Dans quelques cas, il s'agit d'une incapacité à penser la situation, à imaginer l'avenir ou à concevoir

le futur, par manque d'une information ou d'une compétence spécifique. D'autre fois, il s'agit de la répétition d'un mode de fonctionnement stéréotypé, appris des expériences précédentes qui conduit à l'échec et dont le client n'a pas conscience.

Mais bien plus souvent le blocage est d'origine émotionnel :

- *Peur liée à une ancienne interdiction parentale d'action* : par exemple, la difficulté de prise de parole en public d'un cadre de soins est lié à son histoire personnelle, où les enfants ne parlaient pas à table, seuls les adultes pouvaient donner leur avis, on ne parlait pas aux étrangers, on attendait toujours qu'on nous donne la parole. Dans ce cas l'enfant a construit un cadre de référence où toute tentative de prise de parole en public se traduit par une peur intense, paralysante et la personne adulte en porte encore les stigmates.
- *Peur liée à l'imaginaire d'un danger* : dans ce cas, la personne imagine le pire (mais pas sous une forme directement perceptible à sa conscience Adulte).
- *Peur liée à une expérience précédente mal vécue*, à des humiliations ou des réprimandes subies. « Lorsque j'ai présenté mon mémoire de maîtrise, la seule chose que le prof de la fac m'a dite, c'est que j'aurais du porter une cravate, que je n'aurais pas du m'asseoir sur la table. Pas un mot sur la qualité de mon travail ».
- *Peur liée à un 'vrai danger'*, il ne s'agit généralement pas d'un danger, mais d'un enjeu : nécessité de gagner ce client pour remonter les finances ou la trésorerie de l'entreprise, challenge posé par le N+1 avec 'une interdiction d'échouer' ; carte blanche sans contrat précis, sans indication des éléments de mesure de la réussite, changement de poste attendu et redouté... dans ces cas, la peur domine, mais le client n'en a pas nécessairement conscience.
- *Tristesse* du changement de poste, de la perte de repères, tristesse liée à la perte d'un contrat, à une dévalorisation par son manager, tristesse de ne pas être compris.
- *Colère* de ne pas avoir été écouté, des décisions prises sans consultation, colère d'un changement subit, d'une répétition d'ennuis, agacement lié aux différences de cadre de références,
- *Joie* des réussites et de la qualité de la relation avec ses collaborateurs.

Bien évidemment, dans une situation donnée l'ensemble des émotions peuvent être présentes et ce mélange émotionnel génère par lui même la confusion. La présence des émotions non traitées conduit à et à des comportements passifs comme par exemple l'abstention : la personne procrastine, ne remplit pas sa mission, n'est pas présente aux réunions ; ou l'agitation, la personne remplit son

agenda avec de multiples tâches éloignées de ce qui est important, de l'objet même de sa difficulté.

De nombreuses personnes ont du mal à faire la différence entre les étapes de perception et d'expression des émotions : émotion, ressenti émotionnel, compréhension du ressenti, expression, action liée à l'émotion.

L'enfant apprend ce que sont les émotions et comment les gérer à partir des retours de ses parents au travers de trois fonctions : nomination, normalisation, socialisation, validation. Décrivons le processus : l'enfant ressent une tension interne, il l'exprime par des comportements innés (pleurs, cris, agitation, repli sur soi, sanglots) ; le parent en retour nomme l'émotion ressentie par l'enfant ou ne le fait pas. Lorsque l'enfant est bébé, souvent la réponse donnée est du type « tu as tel besoin », tu as faim, tu es énervée, tu es fatiguée... Quelquefois cette nomination colle à la sensation de l'enfant, quelquefois non et si ceci est répété régulièrement, un début de confusion s'installe. En grandissant, l'enfant manifeste sa mauvaise humeur (colère), sa frustration (colère - rage), ses peurs, sa tristesse, sa sensation d'ennui, sa joie, son plaisir, sa jalousie, la honte d'avoir été moqué... mais il ne dispose pas des mots pour le dire, c'est donc au parent de réaliser petit à petit quatre actions :

- *Nomination* : c'est le partage avec l'enfant du nom de l'émotion ou du sentiment exprimé, la mise en mot des ressentis, des expressions.
- *Normalisation* : c'est le partage avec l'enfant de l'existence des émotions et de l'explication de l'origine de l'émotion ou du sentiment : je vois que tu trépignes, sans doute tu n'es pas content de ne pas avoir eu de petite voiture, tu as l'air très en colère. (nomination) C'est d'accord que tu sois en colère, souvent les enfants sont en colère quand ils n'obtiennent pas ce qu'ils veulent, (normalisation) mais je ne veux pas t'acheter cette voiture aujourd'hui.
- *Socialisation* : Il s'agit ensuite, lorsque l'enfant grandit, de lui apprendre à parler de son émotion plutôt que de la manifester sous une forme non socialisée « dis moi ce qui te mets en colère, laisse moi le temps de te comprendre, continue... ».
- *Validation* : c'est le partage avec l'enfant qui grandit de nos propres émotions et sentiments : « tu sais, pour moi aussi, ça m'arrive d'être triste quand je me rends compte que je n'arrive pas à faire telle chose, ou que je ne progresse pas, ça me rend

triste parce que je croyais que je saurais le faire. » Ceci valide l'enfant dans ses émotions et ses ressentis, il prend conscience de la valeur de ses émotions et sentiments au travers de ce partage.

L'étape suivante pour les parents consiste à apprendre à faire participer l'enfant à la recherche de la réponse au besoin caché derrière le besoin émotionnel.

Dans tous les cas, il s'agit d'agir avec l'enfant de ne pas précéder trop sa demande (sauf en cas de danger réel ou d'incapacité de l'enfant à retrouver son calme). Lorsque cet apprentissage n'a pas été réalisé, une certaine confusion s'installe et la personne a du mal à gérer ou faire part de ses émotions.

Pour que le coach puisse travailler avec les émotions de son client il est nécessaire qu'il acquière un certain nombre de compétences :

- Faire la différence entre sensations, émotions, affects, sentiments ; repérer les comportements, attitudes liés à telle ou telle émotion,
- Connaître l'origine, le fonctionnement, l'objectif et le besoin lié à chaque émotion (et sentiment),
- Savoir vivre face à l'émotion de son client, en gardant la distance nécessaire permettant l'aide,
- Savoir prendre le temps nécessaire,
- Savoir apporter la réponse adaptée, retrouver en interne le sentiment adapté et complémentaire à celui du client permettant de l'accompagner en profondeur.

Dans un premier temps faisons plus ample connaissance avec les émotions : chaque émotion a une raison d'être, elle nous indique que nous avons un besoin spécifique, une action particulière à mener. Une émotion est un ressenti physique interne face à un événement extérieur. Elle nous met en action (e movere). Le tableau suivant présente d'après carlo Moïso les principaux éléments de la gestion des émotions.

| | | Réagir | Agir | Intégrer |
|------------------------|-----------|--------------------------|---------------------------------------|--|
| Stimulus | Émotion | Conduite biologique | Conduite socialisée | Conduite sage |
| Dommage | Colère | Attaque | Demande de réparation | Accepter les limites des autres |
| Danger réel ou imaginé | Peur | Fuite ou paralysie | Demande de protection, de réassurance | Accepter ses propres limites |
| Perte | Tristesse | Repli sur soi | Demande de consolation | Accepter les limites de la condition humaine |
| Rencontre plaisir | Joie | Expansion, aller vers... | Demande de partage | Accepter les limites du temps |

Le coaching basé sur le travail émotionnel (deuxième partie : agir sur un plan cognitif)

Après avoir identifié dans un premier article la nécessité de l'accompagnement de nos clients sur un plan émotionnel et cherché à comprendre l'origine des émotions et les bases de leur gestion, nous allons nous intéresser au « comment agir ? ». Si certains coachs redoutent, pour des raisons personnelles ou par absence d'apprentissage, de travailler sur un plan émotionnel, il leur est tout à fait possible de traiter le système émotionnel à partir d'un processus de découverte cognitif.

Il est possible pour chacun lors d'un accompagnement adapté de prendre conscience de ses émotions et d'en parler sur un plan cognitif, sans nécessairement revivre l'émotion en question dans toute sa dimension comportementale ou émotionnelle.

Le coach pourra avoir un ou plusieurs objectifs dans ce travail d'accompagnement :

Permettre à son client d'identifier les émotions en jeu et d'apporter des réponses utiles à la résolution du problème : mettre en conscience et sortir de la confusion,

Identifier l'émotion qui est bloquée au travers du processus de prise de conscience et conduire ensuite un travail émotionnel spécifique et adapté à la difficulté pointée.

Permettre au client de prendre conscience de l'existence des émotions et des sentiments et l'aider à les gérer au travers d'un des processus décrits dans le précédent article (nomination, normalisation, validation).

Un exemple de méthode

NB : cette méthode n'est pas adaptée à quelqu'un qui développe un 'soit fort' important (driver dans le modèle de l'analyse transactionnelle ou de la PCM, empêchant la personne d'avoir accès à ou de montrer sa propre émotion). Dans ce cas, il vaut mieux utiliser des mots moins connotés : agacement, inquiétude par exemple.

Sur une feuille de paper board, le coach trace les quatre cadrans correspondant aux émotions de base. Il indique à son client le type de travail : identifier les différents aspects de la difficulté au travers des émotions, dont certaines auront sans doute déjà été gérées et d'autres nécessitent peut être une exploration et une réponse nouvelle.

A partir d'un questionnement sur ce que le client vit, son ressenti phase à la situation, ses perceptions, la confusion dans laquelle il se trouve, il s'agit maintenant de noter sur la feuille les phrases prononcées par le client, en validant avec lui quel est le cadran le plus adapté (il sera toujours temps d'y revenir, je ne cherche pas la juste attribution dans cette phase). La sélection se fait en fonction des phrases et mots prononcés qui traduisent une émotion.

La seconde partie du travail consiste à répondre aux besoins ou à identifier des manières de répondre aux besoins mis en évidence par le travail cognitif sur les émotions. Par exemple, les peurs seront explorées, des solutions de réassurance développées (qui peut vous aider, comment pouvez vous vous préparer pour cette action...).

Prenons un exemple.

John est un cadre supérieur dans une entreprise de service, il est en difficulté dans son poste, il s'ennuie, a le sentiment de ne plus être

créatif, d'être dispersé, de ne plus avoir l'énergie nécessaire pour poursuivre dans de bonnes conditions. Suite à une démission, le poste de responsable du développement marketing est libre. Son patron lui demande de préparer un entretien pour lui faire des propositions concernant la réorganisation de l'organigramme et sa place dans une nouvelle organisation. John est complètement bloqué face à cette demande, il essaye de préparer cette réunion et ne sait comment avancer. Il arrive en coaching, en se dévalorisant et en nommant cette demande comme prioritaire. Le travail consiste à le laisser s'exprimer sur ce qu'il vit, comprend, ressent de la situation. Emergent ainsi principalement des peurs (peur de ne pas être compétent, de ne pas pouvoir assumer ce nouveau poste), de la tristesse (de la perte de la relation privilégiée avec ses collaborateurs actuels) ; chacun de ces points sont traités l'un après l'autre, toujours sur un plan cognitif, sans passage par l'émotion elle-même.

Vous pourrez trouver d'autres exemples de méthodes sur le site de François Délivré <http://www.blog-notes.typepad.com/> dans l'article "quand le client n'est pas ému".

Le coach peut ensuite s'il le souhaite et si le client a besoin d'aller plus loin, sur une deuxième feuille tracer deux cadrans pour :

les sensations, état psychologique découlant des impressions reçues à prédominance affectives ou physiologiques - Robert : par exemple excitation, satiété, vide, confusion, bien être, calme... et pour

les sentiments, qui vont émerger en complément des émotions de base.

Les sentiments sont des mélanges d'émotions et de pensées, selon la définition du Robert : Etat affectif complexe et durable lié à certaines émotions ou représentations. Par exemple : jalousie, envie, honte, culpabilité, sentiment d'être coincé, perdu, impuissant, désespéré... Chacun des sentiments à une raison d'être, il n'y a pas de sentiments inadéquats ou non utiles, c'est soit la place que prend le sentiment et son caractère exclusif ou envahissant, soit le sentiment racket (qui en remplace un autre) qui peut poser problème.

En plus des sentiments peuvent apparaître des affects, mais ils ne seront généralement pas traités par le coach : impression élémentaire d'attraction ou de répulsion telles l'amour, la haine, le désir...

Le coaching basé sur le travail émotionnel (troisième partie : comprendre)

Sentiments authentiques et sentiments rackets

Toutes les émotions et sentiments ne sont pas adaptés aux situations vécues, certaines émotions ou certains sentiments viennent ainsi remplacer par apprentissage ceux qui naîtraient naturellement (sentiment dit authentique) en fonction de la situation chez une personne autonome. Ces sentiments sont appelés "sentiments parasites" ou "sentiments racket" en analyse transactionnelle.

Sentiment parasite : sentiment qu'on a appris à éprouver dans une famille quand tout va mal. Eric Berne

Sentiment parasite : sentiment substitutif qui vient prendre la place d'un sentiment plus authentique qui se manifesterait chez une personne donnée, à un moment donné, si cette dernière dans son enfance n'avait été punie ou dévalorisée chaque fois qu'elle montrait ce sentiment authentique qui maintenant tente d'apparaître. Fanita English

Sentiment parasite : émotion habituelle, apprise et encouragée dans l'enfance, vécue dans de nombreuses situations de stress et inappropriée comme moyen Adulte de résoudre les problèmes. Stewart - Vann Joines

Certains parents amènent l'enfant à ne pas ressentir certains sentiments, perceptions, émotions, dont ils ont peur ou qu'ils ne savent pas gérer par eux mêmes ou encore qui les amènent à ressentir de la honte ou de la gêne. Ils communiquent à l'enfant l'idée que le danger réside dans le sentiment lui-même, en l'empêchant d'exprimer ce sentiment ou en le dévalorisant.

- Par exemple, certains d'entre nous ont appris enfant qu'un garçon ne pleurerait pas, ils ont alors appris à remplacer la perception de la tristesse ou son expression par une autre émotion, la peur ou la colère. D'autres garçons ont appris à ne pas ressentir la peur, ils ont remplacé cette émotion par de la colère et sont ainsi agressifs dès qu'ils sont dans une situation de peur, la colère cachant ainsi de la peur dans de très nombreuses situations (faites l'exemple lors d'un accrochage en voiture, la personne qui sera prise dans l'incident aura eu peur, il y a de grandes chances qu'elle sorte en criant, si vous dites "qu'est ce que j'ai eu peur" ou "vous avez du avoir peur", la personne a de grandes chances de se calmer immédiatement, car son émotion aura été nommée et comprise).

Comment reconnaître un sentiment parasite ? L'expression du sentiment apparaît artificielle, répétitive et stéréotypée, c'est souvent la même émotion ou le même

sentiment qui est exprimé (confusion, tristesse, colère, peur) dans une grande variété de situations. La personne qui vit ce sentiment racket le vit avec toute l'intensité possible, pour elle, il s'agit d'une émotion vraie (et dans un sens elle l'est, elle est vécue). L'émotion racket protège de l'émotion 'réelle' qui est inacceptable dans la famille d'origine de la personne, tout en empêchant l'expression, ce qui conduit à accumuler les émotions authentiques.

- Prenons un exemple, Marie a en permanence le sourire et la pêche, c'est elle qui met de l'ambiance dans les soirées, elle rigole et fait rigoler, tout va bien, tout va bien. Nous dirons qu'elle a choisi la joie comme sentiment racket. En fait, elle cache sous cette joie permanente ses nombreuses souffrances et angoisses. Le sentiment racket lui offre un semblant de réconfort en ne lui faisant pas percevoir ces souffrances. Mais il a suffi d'un changement important dans sa situation professionnelle pour que le masque craque et que les peurs prennent le dessus.

Que peut faire le coach avec le sentiment parasite ? Mettre à jour le sentiment racket ne permet pas le changement facilement, car le client « s'y accroche ». Derrière tout sentiment parasite se cachent des sentiments ou des sensations que la personne s'empêche de ressentir aujourd'hui, car on lui a interdit dans le passé, retrouver ces sentiments n'est ni facile, ni agréable. Le coach pourra sans doute (si c'est le contrat) aider la personne à repérer ses sentiments parasites et lui permettre de découvrir d'autres sentiments plus authentiques, aller plus loin et traiter l'origine de ces sentiments racket relève de la thérapie.

Séquence de traitement pour coach :

- o Repérer son exaspération ou irritation face à l'émotion racket proposée par le client
- o Ne pas réagir, observer la séquence et le côté répétitif du sentiment parasite
- o Donner des signes de reconnaissance et nommer le sentiment exprimé, même si le sentiment est peu acceptable
- o Différencier l'expression du sentiment et le passage à l'acte.
- o Travailler avec l'Adulte de la personne pour qu'elle repère par elle-même les manifestations du sentiment racket, permettre l'expression du sentiment authentique.

Le coaching basé sur le travail émotionnel (quatrième partie : agir)

Agir avec les émotions de nos clients

Pour poursuivre cette lecture du rôle des émotions dans le coaching, nous allons nous intéresser à la position du coach lorsque son client présente une émotion, soit liée à sa situation professionnelle ou personnelle, soit liée à des événements vécus dans la séance de coaching. L'objectif est alors d'accueillir l'émotion et de permettre à la personne de la traverser, de l'exprimer dans les meilleures conditions possible et de rechercher des options adéquates.

La première question pour tout coach est : Dans quelle mesure je suis prêt à accepter les émotions de l'autre ? Si ce point est acquis, oui, je peux et je sais le faire, je vais pouvoir mettre en place une séquence d'accompagnement, basée sur ce que Christine Chevallier propose.

RECEVOIR

o Une émotion arrive sans prévenir, sans rendez-vous, une réaction rapide est nécessaire, Mr Coach va s'arrêter de faire l'autre chose qu'il est en train de faire. Il va identifier ses préoccupations et les arrêter pour se centrer sur la personne, oublier la pendule ou demander de différer l'expression émotionnelle (ou encore signaler ses limites et la frontière - par exemple en disant : nous sommes à quelques minutes de la fin, je vous propose de différer le travail sur ce thème, est-ce que vous pouvez le faire ?)

SUPPORTER

o L'énergie générée par l'émotion envahit l'espace, Ms Coach va avoir besoin de sa capacité de distance : "je suis là, avec une forme de distance, c'est la souffrance du client, pas la mienne, j'ai besoin de cette distance pour pouvoir être aidant" (créer une bulle, visualiser un espace neutre...). Elle peut également repérer en quoi l'émotion retentit sur elle pour la traiter dans un autre lieu.

ACCOMPAGNER

o **Peur** : ne pas avoir peur de la peur de l'autre, selon l'environnement professionnel les peurs sont spécifiques et différentes. Rechercher son équilibre intérieur, sa propre stabilité. Apprendre à supporter l'inconfort de l'autre. Quand la personne a traversé sa peur, elle est accessible à la réassurance.

o **Colère** : débordement d'énergie, prend de la place. Apprendre à ne pas avoir peur de l'énergie dégagée, une fois cette énergie sortie, la personne sera accessible au raisonnement et à la négociation.

o **Tristesse** : inhérente à certains métiers relationnels (liés aux deuils par exemple) : descente au fond du puits, impression que cela ne s'arrêtera jamais. Quand la personne a fini de pleurer, elle a fini !

o **Joie** : certaines personnes ont du mal à supporter la joie de l'autre, la joie génère de l'énergie (qui peut être ressentie comme de l'excitation) et cette énergie prend de la place. Nécessité d'identifier son sentiment d'envie ou de jalousie, son propre désir et de le tenir à distance (pendant un premier temps). Gérer son éventuelle peur d'être envahi.

PERMETTRE

o Etre disponible, donner des autorisations verbales d'expression, donner une permission (congruence corporelle, position, attitude, mots). C'est Ok de pleurer (ton de voix adapté).

o **Parent Normatif** : assurer la protection de la personne (vérifier l'environnement, le coté adapté de la situation, l'absence de risque d'exploitation) ; vigilance, bornes émotionnelles (on ne se tape pas, on ne se griffe pas) être garant de la frontière (personne ne peut rentrer dans la pièce par exemple). Assurer du respect quoique la personne dise ou fasse.

o **Parent Nourricier** : se montrer physiquement ouvert, intéressé, patient, encourageant (Dis m'en plus, vas y, racontes, prends ton temps, dis ce que tu

penses...)

o **Adulte** : connaissance et compréhension des paramètres spécifiques et culturels de l'émotion de la personne. Je sais à quoi ça sert de pleurer.

o **Enfant Libre** : résonnance naturelle, valider l'expérience d'être humain à être humain : montrer en quoi on est touché, en quoi on est concerné.

AIDER

o **Peur** : offrir un contenant (pièce fermée, le faire parler, le regarder, demander de garder le contact visuel). Le faire parler de ce qu'il voit et imagine (qu'est-ce qui pourrait se passer, et ensuite qu'est-ce qui se passerait pour toi, qu'est-ce qui serait le plus difficile, le plus douloureux pour toi...).

o **Colère** : offrir une stabilité, une densité (se tenir debout, sans reculer ; tranquillement stable). Reformuler sans interprétation. Chercher à comprendre ce que le client vit : qu'est-ce qui se passe, qu'est-ce que l'autre a fait, en quoi la personne a été ou a eu le sentiment d'être endommagée.

o **Tristesse** : offrir une main. L'amener à mettre des mots sur les pleurs : quelle est la perte ?

o **Joie** : offrir une résonnance : contact visuel et toucher si cela est acceptable dans la relation et dans la situation, aider à l'expression de la réussite, de la joie, du plaisir...

APAISER :

o **Peur** : la rendre banale, la peur est un sentiment normal et acceptable de l'homme, chercher avec la personne des options opérationnelles, envisager les options de réassurance.

o **Colère** : reformuler le dommage, dire sa compréhension, aider la personne à formuler ce qui sera réparateur, qu'est-ce qu'elle va faire.

o **Tristesse** : encourager à aller jusqu'au bout, confirmer la perte

o **Joie** : se réjouir avec l'autre, formuler le partage

Pour aller plus loin :

- Christine Chevalier TSTA-O / G : Faire face aux émotions Interéditions 2006

- Catherine Layné, Etienne Roy : Du bon usage des émotions au travail ESF, CEGOS 2004