

Vivavole



Prendre
du recul

De la sécurité aérienne au développement de votre potentiel

Cahier 3- 2016



Sommaire

Les biais cognitifs - 12 articles – Pages 4 à 10

Le biais rétrospectif
Effet de récence et effet de primauté
Les biais de jugement et d'évaluation d'autrui
Les biais d'attribution et de halo
Les biais d'auto centrage et de débordement
Le biais d'auto complaisance et l'illusion de savoir
L'impuissance acquise
Les biais sur la contrôlabilité des situations
Les biais liés à la pression temporel
Les biais culturels ou linguistiques
Les biais interrelationnels
Comment garder son esprit critique

Personnalités et relation à l'autre- 12 articles- Pages 11 à 16

Les 4 couleurs de profil de communication
Le bleu
Le rouge
Le jaune
Le vert
Le triangle de karpman
Le sauveur
La victime
Le persécuteur
L'assertivité
Faits, opinions, sentiments
Ecoute active

Le développement personnel- 10 articles- Pages 17 à 22

6 émotions de base
Expression émotionnelle
Émotion messagère
La peur
La colère
La tristesse
La culpabilité
La honte
Émotions du bonheur
Prévenir les effets toxiques

- **Les biais cognitifs**

Les biais sont des raccourcis de raisonnement.... et des pièges si l'on ne prend pas de recul.

Ils sont inévitables et nous affectent tous. Il s'agit juste d'en prendre conscience pour éviter qu'ils n'influent systématiquement et négativement sur nos comportements et prises de décision.

Les biais qui affectent nos raisonnements et la prise de décision qui en découle, sont souvent basés sur l'économie de ressources, et dépendent donc du temps dont nous disposons pour soupeser les diverses hypothèses et du « poids » que représenterait une remise en question.

Les biais culturels ou linguistiques influencent notre représentation du monde et peuvent affecter d'une façon non négligeable nos capacités de collaboration, en compliquant le décryptage de nos codes ou en inhibant des comportements, notamment vis-à-vis des situations « négatives » :

Ils participent à la construction de notre personnalité au travers de nos vécus interrelationnels.

Le biais rétrospectif (1/12)



Il induit la reconstruction logique et linéaire d'un enchaînement, après, lorsque la conclusion est connue, et une surestimation de la probabilité de son occurrence; le fameux « y'avait qu'à », ou « je le savais » de tous les juges et analystes légitimes (dans tous les domaines : judiciaires, médecine, économie, histoire, sécurité...) ou autoproposés (parents, amis, collègues, citoyens...).

Il induit une accusation d'incompétence sans prendre en compte le contexte.

Mais **qu'aurait-on fait, nous, devant le choix proposé** ? Quelle était alors la probabilité de la conclusion ? Seriez-vous parti en navigation avec cette météo ? Auriez-vous pris au sérieux ce mal de ventre ? Dans quelle direction auriez-vous choisi de tourner ?

Effet de récence, et en complément, l'effet de primauté (2/12)

Les spécialistes du marketing les utilisent beaucoup pour **nous « conditionner »**.

L'un représente le fait de se souvenir (et se baser sur) les dernières informations auxquelles on a été confrontées (mémoire courte),

L'autre, le fait de mieux se souvenir des premiers éléments soit d'une liste consultée, soit d'une rencontre, ce qui crée une première impression qui sera difficile à effacer, car cet effet s'inscrit dans la mémoire à long terme.

Lorsque le message est évident, qu'il n'intéresse que modérément l'individu et qu'il lui est peu familier, on observe un effet de récence c'est-à-dire que l'information présentée à la fin du message a un meilleur pouvoir persuasif.

Lorsque le sujet du message est complexe, controversé, qu'il intéresse l'individu et qu'il lui est familier, on observe un effet de primauté c'est-à-dire que l'information présentée au début du message a un meilleur pouvoir persuasif.



Les biais de jugement ou d'évaluation d'autrui (3 +4 /12)



Les biais de jugement ou d'évaluation d'autrui, au-delà de la gestion de nos relations dans la vie quotidienne, méritent particulièrement notre attention dans les tâches d'analyse ou de tutorat.

Ils se caractérisent par un ancrage mental, basé sur la première impression (**effet de primauté**). Dans le cas d'une réaction négative, il sera plus difficile ultérieurement d'avoir un sentiment positif vis-à-vis de cette personne : les attentes à son sujet seront plus élevées.

Avec le biais de perception, nous allons déduire des personnalités, des pensées, des intentions, en fonction d'apparences externes caractéristiques pour soi, et qui peuvent être très éloignés de la réalité (par exemple piercing=rebelle ?).

Ou encore, une caractéristique positive (pour soi) chez une personne ou une collectivité rend positifs ses autres traits, même sans les connaître.

Parmi les biais de jugement, d'analyse ou d'évaluation, on notera également celui d'apprécier uniquement le résultat, sans regarder la méthode, le raisonnement ou l'intention.

Ou encore le fait de n'autoriser que des méthodes calquées sur son propre apprentissage et sa propre personnalité (**biais d'autocentrage**) et inadaptées au niveau ou à la personnalité du tiers concerné (stagiaire ou collègue).

Et enfin le **biais de débordement** qui induit un fort sentiment d'injustice, lorsque l'évaluation se fonde sur des objectifs/critères différents de ceux qui étaient explicitement fixés, mais qui font sens pour le « juge ».



Le biais d'attribution (5 /12)

Parmi les biais de jugement et d'analyse, on trouvera le biais d'attribution, qui caractérise notre façon d'attribuer la responsabilité d'une situation à soi ou aux autres, en fonction de notre image de soi, de notre personnalité, de notre appartenance au même « groupe » et du résultat obtenu : « c'est ta faute », « c'est grâce à moi », « j'ai eu de la chance », « pas étonnant, puisque



ce sont eux », « il l'a bien cherché ».

Il amène aussi à sous-estimer ou surestimer les causes issues du contexte, et donc à fausser les analyses et enchaînement de causes à effets.

Ou à généraliser à partir d'une observation (**biais de Halo**) : Les éléments négatifs étant plus faciles à repérer (récupération de l'erreur, émotion), on peut les rendre faussement représentatifs de la performance d'un stagiaire, si l'on ne cherche pas à se rappeler des contre-exemples positifs, en jouant un rôle équilibré, équivalent du juge d'instruction à charge et à décharge.

L'auto-évaluation (6+7/12)



L'autoévaluation est un exercice difficile, parfois trop optimiste ou trop négatif, suivant notre caractère et notre estime de soi.

Pour les **esprits résolument positifs**, les travers se manifesteront par exemple par:

- le **biais d'auto complaisance**, c'est-à-dire toujours se croire à l'origine de ses réussites (bonne note= travail), mais rejeter les échecs sur autrui ou le « pas de chance » (mauvaise note= sévérité du correcteur).
- **L'illusion de savoir**, à la suite d'analyse erronée de nos réussites sans prendre en compte le contexte. Si cela fonctionne plusieurs fois, nous ferons de la solution trouvée, une règle et une croyance.

Pour les **esprits pessimistes** et à faible estime de soi, les travers se manifesteront par exemple par:

- **L'auto- flagellation** dans le biais d'attribution, sans prendre en compte le contexte: « tout ce qui ne va pas est de ma faute, puisque je suis nul », or personne n'aurait sans doute fait beaucoup mieux dans la même situation.

- **l'impuissance acquise/ou apprise**, qui amène à l'évitement de situation, puisque, « de toute façon, ce n'est pas la peine d'essayer, je n'y arriverai pas, je ne suis pas fait pour ça ...»

Ces biais d'apprentissage sont soumis à la qualité des retours factuels lors de phases d'apprentissage.



Illusions de contrôle (8/12)



De nombreux biais affectent notre ressenti sur la contrôlabilité des situations que nous rencontrons :

- le biais d'évaluation de probabilités (ou **biais de fréquence**) : l'évaluation du risque est effectué en fonction de son propre vécu et de ses croyances, et est peu nuancé par les statistiques mathématiques ou factuelles (par exemple : peur des accidents d'avion, pourtant sans commune mesure en occident, avec le nombre d'accidents de voitures).

- le **biais d'invulnérabilité**, « il ne peut rien arriver »

- **l'illusion de contrôle**, « et même si cela arrive, comme je suis prévenu, je saurai gérer », en ne prenant pas en compte les éléments sur lesquels nous n'avons aucun levier.

Avec ses trois modes de pensée, on téléphone au volant, on roule à 150 sur une départementale en ligne droite, on flirte avec les limites dans tous les domaines de la vie, on joue gros dans les jeux d'argent.

Les biais de prise d'informations (9/12)

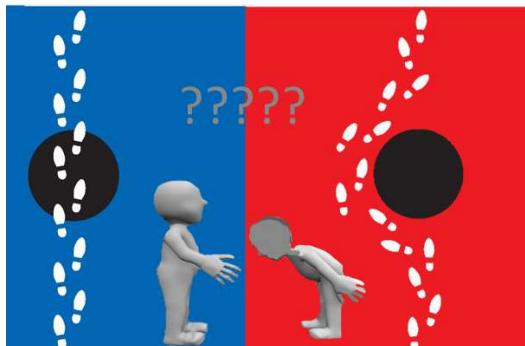


En absence de temps et de vigilance, nous serons soumis :

- **au biais de disponibilité**, en nous contentant des premiers éléments immédiatement disponibles ou venant à l'esprit, surtout si ils sont stéréotypés, sans en chercher d'autres. Il est renforcé également par la confiance que nous avons dans la source de ces données (amis, famille...). Il est renforcé en cas de panique : dans un feu, nous aurons tendance à nous sauver par l'escalier, plutôt de que de nous calfeutrer.

- **Au biais de représentativité** : nous considérerons certains éléments comme représentatifs d'une population, et généraliserons le constat (« tous pourris ! »)
- **Au biais d'appariement** : nous nous focalisons sur les éléments contenus dans l'énoncé d'un problème, sans sortir du cadre pour trouver une solution en dehors de celui-ci.
- **Au biais de confirmation**: nous repérons les éléments qui confirment plutôt que ceux qui infirment une hypothèse. Ce biais n'est pas anodin dans les activités à risque, mais sert également à justifier toutes nos croyances personnelles (que l'on soit juge, recruteur, scientifique, ou convaincu d'astrologie) en ne recherchant que les preuves de ce que l'on pense et en occultant les faits contraires.

Les biais culturels ou linguistiques (10/12)



- le **rapport à l'erreur** est directement lié à l'éducation donnée dans la petite enfance. Sait-on dès lors valoriser le report d'erreurs dans les entreprises à fort enjeu sécurité ? Comment signaler une erreur à un collègue, voire un supérieur hiérarchique ?
- Quel est le **niveau d'autonomie** et donc de responsabilisation laissé aux individus ? plutôt très élevé dans les pays scandinaves (avec peu de hiérarchie) et très faible dans les pays orientaux ou latins (très pyramidaux).

- Votre réflexe de comportement sera-t-il **individualiste** (avec une tendance à la « fraude » en absence de surveillance), ou collectiviste (atteinte du but commun) ?
- Votre **rapport à l'incertitude** sera-t-il stressé (avec un fort besoin de régulations, règles et cadres, quitte à critiquer les limites une fois connues !) ou serein, amenant de l'aisance face à l'imprévu et à l'innovation ?

Les biais de personnalité (11/12)

- le **biais de conformité** nous conduira à chercher à ressembler à la majorité et à cacher nos éventuels doutes. En résulte en conséquence une **illusion d'unanimité**, qui nuit à la recherche de solutions alternatives ou créatives.

- la **dissonance cognitive** intervient lorsque je me conduis en opposition avec mes valeurs. Pour retrouver la paix de l'esprit, je réinterpréterai les faits pour en éliminer les contradictions.

Néanmoins l'**effet rebond** caractérise la pensée qui réapparaît de plus en plus fort au fur et à mesure que l'on cherche à la réprimer.

- l'**effet Pygmalion** accompagne le fait que chacun va agir inconsciemment conformément à un stéréotype accepté comme vrai, et entraîner ainsi le résultat hypothétique (prophétie auto réalisatrice, renforcement positif ou négatif, effets placebo ou nocebo).

Par exemple, le **stéréotype d'agression** entraîne un comportement de méfiance ou de peur qui peut accentuer en retour la possibilité d'agression.



Cerveau et biais (12/12)

Le cerveau gère son énergie par une **analyse en continu des rapports bénéfice/coût** et de l'optimisation en consommation de glucose.

Remettre en question nos intuitions immédiates, lui demande de brûler du carburant à vitesse accélérée. (Par exemple, demander à des chiens de ne pas se ruer sur un chat).

Les **trois limites fondamentales**, retranscrites dans les divers biais décrits dans les 12 posts précédents, sont :

- les limites liées au point d'observation, physique et social
- les limites culturelles avec l'accès aux sources héritées de notre éducation, milieu professionnel, etc...déclinées en stéréotypes...
- les biais de raisonnements nous faisant confondre similarité, optimisme, causalité, confirmation, distorsion des probabilités, sensibilité aux coûts plutôt qu'au bénéfice.

Comment garder notre esprit critique ?

En suspendant provisoirement son jugement et en cherchant des infos contraires.

En se demandant si tous nos amis, collègues, parents pensent de même.

Et sans tout remettre en question, juste se créer une petite alarme mentale.

Méconnaître tous ces biais naturels, qui conduisent à distordre une information, ou à se croire en possession de **TOUTES** les informations, **entrave les processus d'apprentissage**, influe sur l'estime de soi, et amène à prendre des décisions risquées, ou au contraire à limiter son pouvoir créatif, que ce soit à titre individuel ou en cas de choix stratégiques managériales.



- **Personnalité et relation à l'autre**

Différents rôles sont en interaction dans les organisations, de façon plus ou moins autonome, plus ou moins organisée, en fonction d'un but.

Vont cohabiter des personnes qui vont donner des missions, des personnes qui vont donner des perspectives et du sens, des personnes qui vont donner des ordres, des personnes qui vont donner des priorités et l'agent, qui, au milieu, doit trouver sa place, et agir en temps réel pour essayer d'être conforme à tous ces aspects.

Or, impossible de comprendre chez les autres ce que l'on ne comprend pas chez soi.

Nous interprétons les évènements au travers de filtres et y réagissons en fonction de nos personnalités

4 profils de communication (1/12)

4 profils de communication, souvent associés à **4 couleurs**, sont conceptualisés, dans une version simplifiée du modèle MTBI (qui en compte 16), en croisant 2 critères : introverti/extraverti, versus actions basées sur informations ou émotions.

Nous obtenons donc 4 profils dominants de communicants et ...4 profils de récepteurs.

Ils se révèlent en fonction des situations.

Certains s'excéderont les uns les autres (rouge/vert) !

Nous changeons parfois de couleur en fonction de notre niveau d'énergie, ou de notre activité (vert dans la vie et jaune sur scène).

Il s'agit de jouer sur ces profils pour s'adapter aux situations : préparer comme un bleu (logique), écouter comme un vert (conciliant), présenter comme un jaune (ludique et optimiste), agir comme un rouge (sans peur).



Le bleu (2/12)

Le bleu est un introverti dont les actions sont basées sur la qualité des informations ; il aura besoin de preuves ;

Méticuleux, méthodique, juste, impartial, perfectionniste, lent, détaché, sceptique, prudent.

Il se sent sûr de lui quand il est bien informé, et ne prend que des risques calculés. Il fuit la nouveauté

Il n'aime pas les groupes, mais peut apprécier les individus, donner des conseils (ou critiquer !)

Sa peur de l'erreur lui fait perdre du temps, mais il saura la reconnaître et la corriger le cas échéant.

Pour se débarrasser d'un problème (ou d'un vendeur !), il préférera.... l'évitement.

Pour être en bons termes avec lui, il s'agit de s'entendre sur les prochaines étapes.

Et s'il donne sa confiance, il attendra un bon niveau de service.

Le rouge (3/12)

Le rouge est un extraverti dont les actions sont basées sur la puissance des informations.

Leader naturel, visionnaire, créatif, axé sur l'action et les résultats, il parle, pense, décide et agit rapidement

Il aime maîtriser la situation, négocier, prendre des responsabilités et veut réussir.

Il préfère travailler en solo et se montre impatient, dominateur, critique et méfiant avec les autres.

Pour se débarrasser d'un problème (ou d'un vendeur !), il versera dans l'autoritarisme.

Pour être en bons termes avec lui, il s'agit de lui démontrer ce qu'il gagnera dans le projet.

Et s'il donne sa confiance, il attendra des résultats.

Le jaune (4/12)

Le jaune est un extraverti dont les actions sont basées sur les émotions ;

Créatif, souple, intuitif, empathique, toujours de bonne humeur, démonstratif, énergétique, motivant, il aime les nouvelles idées et est doué pour en faire la promotion.

Il adore s'amuser, s'ennuie facilement, n'aime pas résoudre des problèmes, gère difficilement son temps et les projets.

Il cherche à être apprécié, aura tendance à beaucoup promettre (sans toujours livrer), ou beaucoup parler (sans vraiment écouter), paraît illogique et surexcité.

Pour se débarrasser d'un problème (ou d'un vendeur !), il sera agressif.

Pour être en bons termes avec lui, il s'agit d'utiliser un langage positif et de proposer de nouveaux paris.

S'il donne sa confiance, il attendra du soutien.

Le vert (5/12)

Le vert est un introverti dont les actions sont basées sur les émotions ;

Créatif, honnête, à l'écoute, empathique, gentil, encourageant, patient, modeste et fiable.

Son style d'interaction indirect inclut tout le monde, il est donc apprécié de chacun.

Il préfère la relation humaine au progrès matériel, et sera susceptible de freiner au nom de l'harmonie.

Il est difficile à connaître, préserve son intimité, n'aime pas prendre des risques, les changements et surprise

Entêté et émotif, il préfère la routine à la spontanéité, est hypersensible à la critique et fera oui en pensant non pour éviter le conflit.

Pour se débarrasser d'un problème (ou d'un vendeur !), il dira « oui, oui »....

Pour être en bons termes avec lui, il s'agit d'être à l'écoute, de poser des questions et de proposer un cadre rassurant gagnant/gagnant.

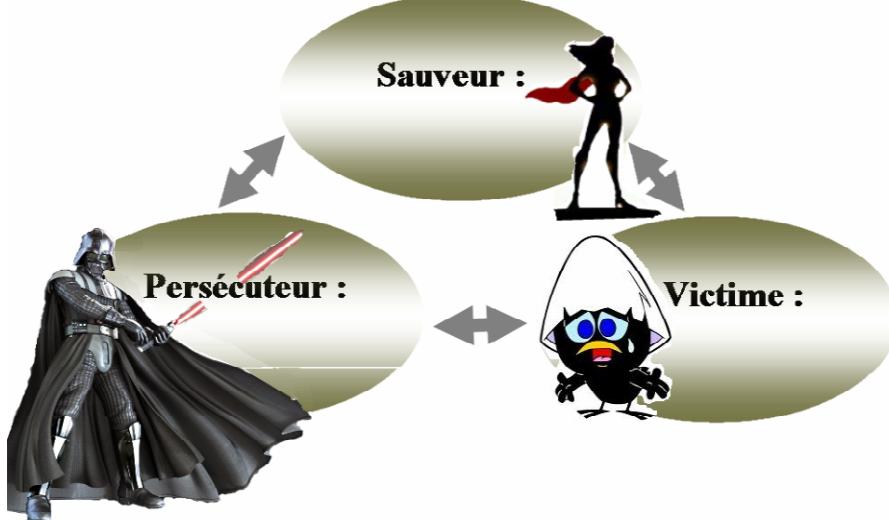
S'il donne sa confiance, il attendra de l'attention.

Le triangle de Karpman (6/12)

Le **triangle de Karpman** décrit un système de comportements acquis (par l'éducation), habituel et inconscient, amenant des gratifications apparentes, pour combler un manque de reconnaissance, avec des actions/réactions automatiques qui nous font naviguer dans **3 positions** dominant/dominé: **persécuteur, victime, sauveur**, issues de l'analyse transactionnelle (parent/adulte/enfant).

Nous pouvons jouer les 3 simultanément en fonction de nos domaines de vie (professionnel, familial, sentimental).

Nous pouvons basculer de l'un à l'autre en fonction des résultats obtenus ou non (basculer de sauveur à persécuteur en absence de reconnaissance, par exemple).



Le sauveur (7/12)

Le sauveur se construit une image acceptable de lui-même en volant à la rescousse de la veuve et de l'orphelin avec altruisme et générosité, **y compris quand on ne lui a rien demandé**. Il fuit ses propres problèmes en se focalisant sur ceux des autres et comble son besoin de reconnaissance. Ce rôle rend l'autre dépendant, peut faire fuir ceux qui ne souhaitent pas être ainsi infantilisés ou attirer les profiteurs.



L'absence de gratitude (« après tout ce que j'ai fait pour toi... », « J'essaie seulement de vous aider ... ») peut le pousser à devenir persécuteur ou victime.

Il s'agit donc de prendre conscience de ce jeu et de demander la permission de s'immiscer, voire de demander à l'autre de formuler explicitement ce dont il a besoin

La victime (8/12)



Le rôle de **victime** (dans la relation, pas physiquement) est très fréquent chez toutes les personnes qui se sous-estiment. Elle a le sentiment d'être une marionnette. Elle est passive, se laisse mener sans rien dire, mais se plaint à des tiers. Elle ne prend pas ses responsabilités. C'est un rôle qui peut sembler confortable: il attire l'attention et évite la remise en question.

Mais il finit par agacer, car la victime aura tendance à demander de l'aide tout en refusant toutes les options proposées (« oui, mais ... »).

Il s'agit d'avoir confiance en ses propres capacités et de se donner la permission d'essayer autre chose

Le persécuteur (9/12)

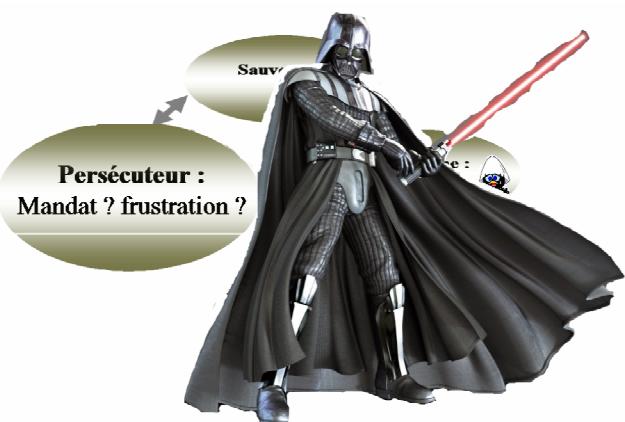
Le persécuteur a besoin de dominer pour évacuer sa frustration et se construit aux dépens de l'autre, par l'intimidation et la manipulation. Il régit, dirige et corrige, ne pardonne rien, humilie volontiers et cherche à culpabiliser.

La victime sera le candidat idéal à son règne !

Il se cachera sous le rôle plus socialement acceptable de sauveur.

Mais il peut également être une ancienne victime qui cherche à se protéger.

Il s'agit à chacun, d'apprendre à dire STOP



Les réactions face à une difficulté (10/12)



4 attitudes sont modélisées : la fuite passive, l'attaque agressive, la manipulation ou le comportement assertif, en fonction de la confiance en soi et en les autres que nous ressentons, et donc des besoins de dissimulation versus franchise ou de repli sur soi versus ouverture que nous privilégions.

L'assertivité est à privilégier. Il s'agit d'exprimer clairement, directement, calmement, son positionnement vis-à-vis de l'interlocuteur, sans dévalorisation, ni infériorité, en étant tolérant face aux désaccords normaux que suscite la vie collective

S'il s'agit d'éviter qu'une situation ne s'envenime, il est préférable de s'adresser directement à la personne concernée, plutôt qu'à un tiers, et de choisir un lieu et un moment propice à l'échange sans être dérangé et sans coincer personne : « ...il y a un sujet que j'aimerais évoquer avec vous... » Est-ce que c'est possible, maintenant ou à un autre moment ?

Faits/opinions/sentiments (11/12)

Le langage **utilisent 3 modes d'expression** : les faits, les opinions (et donc les jugements), ou les sentiments.

Les faits peuvent être partagés (tel jour, telle heure),

Les sentiments peuvent être exprimés, ils vous appartiennent (« je me suis senti vexée ! »),

Les opinions sont inutiles en dehors de joute philosophique et amicale. Personne n'en changera car elles sont basées sur des généralisations et des croyances personnelles.

Par exemple, éviter de dire « je crois que pour toi, je fais partie des meubles !! » il s'agit d'une opinion, on n'est pas dans la tête de l'interlocuteur. Elle mènera fréquemment à de la dénégation et/ou un conflit.

Dans un échange à l'issue duquel on souhaite trouver une solution, il s'agit donc d'exprimer les faits observables, éventuellement votre ressenti pour montrer l'impact, et la raison (parce que j'ai besoin de ...) et de proposer une issue ou une recherche conjointe.

« ça fait trois fois que tu parles en même temps que moi, et je me sens frustrée, parce que j'ai envie de partager ... ». Peut-être ne s'en est-il tout simplement pas aperçu....

Et de toute façon, ce n'est **jamais l'autre qui est responsable, ce sont les pensées que l'on se dit**, l'autre n'en étant que le déclencheur.



L'écoute active (12/12)



En complément, **comment être empathique** sans nier la souffrance de l'autre, et ne pas céder à la tentation du « c'est pas grave », « ça va passer », « fais du sport, ça défoule », « va voir mon psy », « j'ai vécu la même chose, pas plus tard qu'hier » !???

C'est ce que l'on appelle l'écoute active. L'idée (difficile) est juste de **ne rien vouloir changer (et donc de ne PAS jouer au sauveur)**, et de se contenter de reformuler, de relier éventuellement les sentiments exprimés aux besoins, sous forme de questions.

« Est-ce que tu te sens découragé, parce que tu as vraiment besoin de soutien ... »

« Est-ce que tu te sens nerveux parce que tu as besoin de stabilité et que l'indécision de tes beaux-parents compliquent les choses ? »

« Est-ce que tu te sens furieuse parce que tu aimerais que nous sortions plus souvent ? »

Une autre idée est également **d'attendre 3 secondes avant de reformuler**. Souvent votre interlocuteur apportera lui-même des précisions et vous vous apercevrez que votre première idée pouvait être complètement erronée !

Et la reformulation fonctionne aussi très bien avec les enfants, qui se sentent ainsi compris et écoutés.

Au lieu de « Mais si, c'est super l'école ! », dire « Ah bon, tu n'aimes pas l'école ? », et les détails suivront...

- **Les émotions**

« Il ne vous est jamais donné un souhait sans la possibilité de l'accomplir »

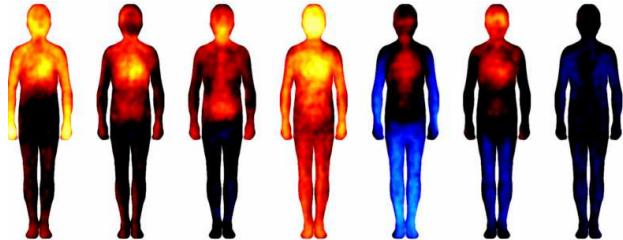
Vous désirez pleinement prendre conscience et tirer profit de vos ressources, de vos potentiels et savoirs faire, de diminuer l'écart entre ce que vous vivez aujourd'hui et ce que vous souhaitez vivre, et réaliser vos buts et vos défis.

Etudiants, entrepreneurs, individus face à un mur ou un dilemme, **la connaissance des émotions vous guide sur un chemin de réflexion pour développer votre vision et vous relever de vos chutes, éléver vos standards, développer votre pouvoir de conviction, votre confiance et votre ...courage, passer à l'action et utiliser votre créativité, sans céder à des automatismes comportementaux contreproductifs.**

Car la capacité intellectuelle ne suffit pas à mesurer l'intelligence. Il faut lui adjoindre un **quotient émotionnel**.

Les émotions de base (1/10)

6 émotions de base sont présentes chez le bébé : Joie, Peur, Tristesse, Dégoût, colère, surprise, complétées ensuite, avec les interactions sociales, par honte, culpabilité, jalousie, empathie. Elles peuvent se décliner en dizaines de gradations (enthousiasme, angoisse, consternation, répulsion, Rage, stupéfaction, ...), et se combiner.



Elles expriment la satisfaction ou non d'un besoin ou d'une valeur (sécurité, reconnaissance, affection, sens...), éventuellement par anticipation (l'irritation ou la joie surviennent à l'idée de ...).

Nous pouvons incriminer un responsable qui aide ou nuit à la satisfaction du besoin et lui faire porter le chapeau.

Certains d'entre nous seront conscients, mesurés, d'autres submergés, agressifs, versatiles, d'autres encore fatalistes.

Et vous ?

La décharge émotionnelle (2/10)



Les expressions émotionnelles sont cruciales pour le développement et la régulation des relations interpersonnelles.

Les 4 étapes de montée en puissance d'une émotion sont :

- la charge : accumulation d'énergie
- la tension : stockage de l'énergie accumulée
- la décharge : relâchement
- la relaxation : détente, l'émotion est passée

Les décharger en les exprimant permet d'éviter des tensions psychologiques ou corporelles.

Or les normes sociales de certaines sociétés ou les usages des milieux professionnels interdisent pourtant de faire partager ses émotions.

Et leur dissimulation provoque des symptômes physiques, des maladies, et une augmentation des émotions négatives lors des échanges inter relationnels.

Quel est votre mode d'expression ?

Si elle se décharge violemment, l'analyse, le pardon, l'explication différée sur un mode de communication non violente peuvent aider à enrayer une reproduction néfaste.

Le message (3/10)

L'émotion est porteuse d'un message **qui pousse à agir**.

Par exemple :

- poser et faire respecter ses limites (pour la colère),
- se préparer à une situation difficile (pour la peur)
- prioriser ou changer d'objectif (pour l'ennui)

Lorsqu'une émotion se déclenche, il s'agit donc de l'accueillir, au lieu de s'agiter pour lui échapper, et d'apprendre à la gérer : La reconnaître, respirer, prendre du recul, délayer sa décharge en un lieu propice, réduire son impact négatif....

L'expérience américaine des chamallows a montré que résister au plaisir immédiat permet de mieux réussir sa vie.

Même en cas de grande joie, il est préférable de ne rien signer dans l'instant !

L'une des façons de la gérer est de **l'imaginer et de lui donner une représentation et un surnom** (HULK..). Vous pourrez alors dialoguer avec elle en dédramatisant, et utiliser son énergie dans un but constructif.

Il est important de **laisser les enfants l'exprimer**, et de les accompagner pour leur apprendre à la reconnaître. Pour cela, vous pouvez, par exemple, construire avec eux, un tableau d'images représentant les émotions les plus courantes, le compléter avec celles que l'enfant cite (j'ai faim, sommeil, mal). En posant un aimant avec son prénom sur l'émotion du moment, il apprendra à la dompter sans agression.

Et vous, quelle est votre émotion dominante et son message ?



La peur (4/10)



La peur répond à une sensation de menace et induit 3 types de réaction : fuite, paralysie, attaque. Elle empêche de sortir de sa zone d'habitude, rassurante car connue (même si elle est insatisfaisante !).

Les diverses pistes **pour affronter sa peur** passent par :

- la nommer à haute voix
- éventuellement vous éloigner un moment
- utiliser les techniques de respiration ventrale, lente et régulière (5/5, puis 10/10), de relaxation (15 mn 2 fois par jour) et de visualisation.

- se concentrer sur le résultat escompté, pour savoir pourquoi on l'affronte. Donner du sens donne des ailes.
- Si vous pouvez anticiper, formez-vous et répétez la scène. En absence de surprise, il est plus facile d'avoir du sang-froid.
- faire ce qui vous effraie encore et encore, le cerveau finira par taguer l'expérience en « habituelle et sans danger »

Par exemple, s'il s'agit de parler en public, demandez l'heure dès que vous apercevez un groupe.

La colère (5/10)

La colère est l'émotion la plus socialement acceptable et remplace souvent les expressions de peur ou de tristesse. Il est pourtant important de nommer l'émotion véritable que nous exprimons à ce moment, pour trouver les moyens adaptés de résolution.

La colère est un signal d'alarme sur des valeurs fondamentales : justice, réciprocité, respect, reconnaissance ; **un territoire**, une limite ne sont pas respectés.



La puissance personnelle consiste à exprimer clairement cette limite « **je n'accepte pas...** », sans exploser ce qui peut être rédhibitoire dans certaines situations (en entreprise, par exemple) et sans passer dans l'excès ou l'insulte « **espèce de ...** », qui traduit la frustration et l'impuissance.

Comme lorsque l'on ne dispose d'aucun levier pour agir sur la situation et sortir d'un embouteillage....

Analyser vos symptômes physiques, cela vous permettra de mettre une alarme de prévention ! Et si vous sentez l'adrénaline monter, monter, monter, il est judicieux de s'éloigner, de se calmer, de se distraire, de penser à une situation agréable, de pratiquer les vagues de respiration de la cohérence cardiaque, pour interrompre le train de pensées agressives.

Un état d'esprit non violent étant plus propice à la résolution de problème, vous pouvez tenter de vous mettre à la place de votre interlocuteur (qui éprouve lui aussi des émotions associées à ses besoins, mais lesquels ?) en évitant le jugement.

A l'opposé, les ennuis commencent quand le besoin d'être aimé est plus fort que le besoin d'être respecté. Il s'agit donc bien de savoir dire « **NON** », « **STOP** », avec l'art et la manière.

Quelle est la vôtre ?

La tristesse (6/10)

La tristesse accompagne une **perte**, un changement, un besoin de cohérence.

A l'issue, il y aura forcément un renouveau.

Il est nécessaire d'accueillir cette tristesse, de se laisser le temps d'accepter que le chemin soit modifié.

C'est évidemment plus facile quand on croit que l'univers ne veut que notre bien, même si sur le moment, on se demande bien pourquoi, cela, à nous, à moi.

Une autre difficulté est de **ne pas repasser le disque de « j'aurai du ... »** et d'abandonner l'idée que tout puisse être contrôlé.

Se laisser pleurer, se masser le cœur, se mettre de la musique triste, évacuer toute cette émotion une bonne fois, plutôt que de l'éviter pendant des mois, pour qu'elle réapparaisse sous une autre forme.

Et pour remonter la pente et changer d'humeur, faites une liste de vos activités plaisir et passez à l'action.

Câlinez l'image que vous avez de vous-même, en prenant soin de votre apparence et en exécutant une tache dont vous serez fier, même un petit succès facile, qui vous redonnera un sentiment de



compétence et d'estime.

La culpabilité (7/10)



La peur et la culpabilité sont deux grands maux qui peuvent devenir un outil de manipulation.

La culpabilité est la prise d'un conscience d'un tord (réel ou supposé) fait à autrui.

Demandez-vous sur quoi vous vous appuyez pour culpabiliser, tout en évitant la généralisation.

- Le sentiment peut ne pas être justifié, car vos actions ont toujours été mesurées et conformes à vos valeurs ; alors vous n'êtes pas responsable de la gestion des émotions et réactions de vos interlocuteurs.

- Si le sentiment est justifié, il s'agit d'assumer les conséquences avec élégance, de chercher à réparer avec des leviers équilibrés, d'analyser la situation pour s'engager à éviter de répéter la même erreur dans le futur, et en fin de compte, de se pardonner à soi même et de laisser aller. Attention trop culpabiliser peut aussi être un symptôme d'égocentrisme !

Alors, comment gérez-vous vos erreurs et votre intégrité ?

En passant beaucoup d'énergie à nier, accuser, justifier, ou en assumant et remédiant au problème ?

La honte (8/10)



La honte traduit la **sensibilité au jugement extérieur**.

Elle **peut être confondue avec la culpabilité** (et se traduire avec la même agressivité), pourtant alors que la culpabilité est une atteinte au territoire de l'autre, la honte provient d'un sentiment ancré d'infériorité et de dévalorisation de soi-même.

Elle nous conduit à **éviter des situations** que nous jugeons potentiellement risquée pour notre image ou à rechercher toujours plus de perfection, à la poursuite de challenges énergétivores.

L'idée est ici de sortir du schéma parent/enfant, de connaître ses talents et ses axes d'apprentissages, d'utiliser les erreurs et échecs comme des occasions de s'améliorer..... et de savoir qui l'on autorise à nous juger.

La honte donne du pouvoir à quelqu'un. Quelle légitimité a cette personne dans ce domaine précis ?

Les émotions du bonheur (9/10)

Certaines émotions, amour, gratitude, compassion, fierté, nous font grandir, et permettent d'avancer sur le chemin du bonheur, à condition, là encore, d'en être conscient et d'éviter les excès. Ne signez rien sans un minimum de recul, au moment où un événement vous rend très, très heureux !

- **l'amour**, inconditionnel, avec les défauts et les qualités, pour l'unicité de chacun, de soi et de l'autre. Le danger réside dans ces modes d'expression enfantin, excessif ou emprisonnant.
- **la compassion** amène à être touché par la souffrance d'autrui et à vouloir aider, tout en sachant que tout ne peut pas être contrôlé, et qu'on ne peut pas aider quelqu'un malgré lui.
- **la gratitude**, qui résulte de la perception d'une intention positive et sincère chez son interlocuteur, et nous réconcilie avec le monde entier.
- **la fierté**, à la suite d'un événement que nous percevons comme une confirmation ou une amplification de notre sentiment de valeur personnelle. Et nous ne pouvons partager que ce que nous possédons.
- **la joie** accompagnera l'impression de progresser vers des buts qui nous tiennent à cœur, dans le respect de nos valeurs, de nos besoins, de notre estime et de notre sentiment d'appartenir à une communauté.



Se programmer (10/10)



En se connaissant, il devient possible de **prévenir les effets toxiques des émotions**, d'arrêter le programme qui se déclenche à tort : reconnaître le besoin, supprimer le déclencheur, modifier l'ancrage (position physique à la table du repas..), visualiser une situation positive...

Autant **programmer ce que l'on veut ressentir**, le cerveau ne faisant pas de différence entre la réalité et l'imaginé (voir nos réactions devant un film !).

Demandez-vous : de quelle autre façon, peut-on voir les choses ?

Entourez-vous de gens positifs, de films joyeux, de musique, de livres, redressez-vous, dansez....Utilisez votre corps pour mimer une émotion positive.

C'est un choix délibéré et un cercle vertueux, à la place d'un mode de vie toxique



« **VIVAVOLE** »
Présidente : Véronique Ales

Siège social
Pole technologique Farman - 8bis, rue Gabriel Voisin - 51100 REIMS
Mél : contact-vivavole@orange.fr

N° SIREN :
812 286 680
Société par actions simplifiée uni-personnelle
au capital de Cinq Mille (5000) euros