

# LE - 3EN1 -

## - ÉDITO -

Le journal *Le Monde*, dans son édition du 25 août 2023, évoque le baromètre annuel de l'UNSA publié en mai de cette année. « Sur les plus de 34000 personnels ayant répondu à l'enquête, 71% disent ne se sentir *“reconnus ni respectés dans leur pratique professionnelle”* », rapporte le quotidien du soir. Nous verrons, dans un article à paraître dans notre lettre, que l'école et la forme scolaire est un milieu singulier qui laisse peu de place à la personne : l'élève avant l'enfant ou le jeune. Ces éléments, glanés depuis que nous avons pris la décision de consacrer un cycle à la reconnaissance de la personne montrent que notre intuition était pertinente.

Sur ce sujet, nous donnerons la parole à des universitaires et à des acteurs de terrain, conformément à notre ligne éditoriale. Mais nous avons également sollicité des experts hors Education nationale.

Comme pour le cycle dédié aux inégalités sociales à l'École, les numéros qui paraîtront jusqu'à la fin de cette année civile peuvent intéresser les enseignants également. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir en faire la promotion auprès de vos équipes. Dans la semaine qui suit leur envoi sur vos adresses électroniques, ils sont mis en ligne sur le [site de l'association](#).

Matthieu Coste-de-Bagneaux, Dominique Procureur, Jacques Sesboué



**Catherine GARRETA**,  
 Médiatrice interne à  
 l'Agence Française  
 de Développement et  
 formatrice en  
 médiation au  
 Conservatoire  
 National des Arts et  
 Métiers

### Savoir appréhender les émotions pour mieux se comprendre et limiter les risques de conflits.

Dans cet article, je vais tenter de partager l'apprentissage qui a été le mien au regard des émotions : comment j'ai pu à peu perçu leur place, leur rôle, leurs effets, comment je pense qu'on peut les appréhender et, à travers mon regard de médiatrice, comment elles sont

présentes à l'origine des situations de conflits mais aussi dans leur résolution.

C'est donc une analyse personnelle et subjective, nourrie certes de lectures et d'expériences mais qui ne prétend pas à l'universalité ni à la solidité d'une analyse scientifique.

Les émotions, je me les représente aujourd'hui comme l'une des deux grandes « colonnes » qui alimentent, fondent, structurent nos actes et nos pensées, l'autre étant notre « raison », au sens de notre intelligence « rationnelle », les raisonnements que

nous tenons sur le fondement de nos connaissances.

### Comment appréhender les émotions ?

Appréhender les émotions implique en premier lieu de les repérer et les identifier, et ensuite de voir pourquoi elles se sont manifestées et dans quel but.

Repérer les émotions, c'est prendre conscience qu'une émotion nous traverse, que quelque chose nous touche, nous fait penser ou agir de manière légèrement différente, que quelque chose se passe en nous que nous ne maîtrisons pas, que nous ne contrôlons pas avec nos pensées. Les signes de cette « interférence émotionnelle » sont connus : accélération de la respiration, rougeur, transpiration, passage à vide, larmes, rire, etc...

L'étape suivante consiste à identifier de quelle émotion il s'agit. Classiquement, on distingue cinq grandes catégories d'émotions : la joie, la peur, la colère, la tristesse, le dégoût. Si la joie est facile à distinguer, il n'en est pas toujours de même pour les autres, qui peuvent d'ailleurs parfois s'entremêler.

Ces deux étapes semblent simples. Pourtant, nombreux sont ceux qui ne sont pas en mesure de repérer qu'ils sont traversés par une émotion ou qui ne peuvent pas mettre le doigt sur l'émotion dont il s'agit. Ces difficultés résultent selon moi de ce que cette aptitude n'a pas été « travaillée » pour la plupart d'entre nous : nous avons rarement appris ou été incités à faire ce petit travail d'introspection sur nous-même - traduisant ainsi sans doute nos difficultés « culturelles » à reconnaître le rôle des émotions dans nos vies.

La troisième étape de cette démarche consiste à comprendre la cause, la raison d'être de cette émotion. On peut très

schématiquement rattacher chaque type d'émotions à un type de cause.

LES PRINCIPALES EMOTIONS (LEUR CAUSES, LEUR FONCTION, LEUR REPONSE)

Emotion	Cause	Fonction	Réponse
Joie	Victoire	Se ressourcer Partager	Féliciter Célébrer
Tristesse	Perte	Lâcher-prise - Abandonner  Relâcher	Consoler  Réconforter
Peur	Danger	Se protéger  Eviter	Rassurer
Colère	Injustice  Préjudice	Se défendre  Attaquer	Reconnaître  Réparer - Excuser
Dégoût	Elément toxique  Choc de valeurs	Rejeter	Substituer  Mettre une distance

Une chose est d'appréhender nos propres émotions, d'arriver à les repérer, les identifier, comprendre ce qui a pu les déclencher et pourquoi. Mais quid des émotions que nous observons chez l'autre ? En quoi constituent-elles une autre forme d'expression, une entrée en communication, qui appellent ou peuvent appeler une réponse, une réaction ?

Nous sommes souvent déroutés par les émotions des autres. Nous préférons souvent faire « comme si de rien n'était » et faire mine de ne pas voir la larme chez l'un ou l'appréhension chez l'autre.

Deux niveaux de réaction peuvent à ce stade être distingués : accueillir cette émotion et y répondre.

Accueillir l'émotion de l'autre est une manière de rester connecté avec lui et de tenir compte de ce qui s'exprime dans cette communication non verbale.

Accueillir l'émotion de l'autre, c'est lui montrer qu'il a été entendu dans son émotion. C'est donc tout l'inverse du « comme si de rien n'était » que nous invitent souvent à adopter nos réflexes de pudeur.

Comment accueillir cette émotion ? Cela passe souvent par une attitude, un regard, quelques mots... L'émotionnel (non verbal) appelle ainsi une reconnaissance non ou peu verbale. C'est loin d'être une chose aisée. Dans les exercices pratiques que je propose aux personnes que je forme ou sensibilise à la médiation, je constate d'ailleurs que c'est l'un des exercices les plus difficiles pour les auditeurs.

L'autre réaction face à l'émotion exprimée par l'autre est de chercher à y apporter une réponse. Là encore, comme l'illustre la dernière colonne du tableau, le type de réponse adaptée est différent selon les types d'émotions et implique donc d'une part que nous ayons été en capacité d'identifier l'émotion de l'autre et d'autre part que nous sachions quel type de réponse elle appelle. Consoler une personne en colère ne l'aidera en rien, de même que rassurer une personne triste... Il n'est donc pas surprenant que nous soyons si démunis face aux émotions des autres !

Une émotion se révèle à l'expérience particulièrement délicate : c'est la colère. Une personne en colère est une personne qui se bat. Elle va ainsi avoir tendance à se battre contre « tout » : accueillir la colère est difficile car chacun de nos mots, chacun de nos gestes, peut l'alimenter. C'est difficile parce que notre tendance serait de vouloir calmer la colère, plutôt que de l'accueillir. C'est difficile enfin parce que l'autre n'est alors pas en capacité d'écouter. Souvent, accueillir la colère et y répondre se confondent d'ailleurs et conduisent « simplement » à ne rien dire, sans jugement. J'écris « simplement » mais en pratique, rester

là, sans répondre, sans juger, ce n'est pas si simple... Je fais cette digression sur la colère car c'est sans doute l'émotion à la fois la plus difficile et la plus répandue dans les conflits, y compris au travail.

Connaître les mécanismes émotionnels permet ainsi une meilleure communication, en éclairant mieux ce qui se passe pour soi et/ou pour l'autre. C'est en cela que les émotions jouent un rôle majeur dans les conflits.

### **Les émotions et les situations conflictuelles**

Qu'est-ce qu'un « conflit » et en quoi se distingue-t-il par exemple d'un désaccord ou d'un litige ? Le cœur d'un litige est le problème à l'origine du différend, indépendamment (ou presque) des personnes : c'est un désaccord entre personnes, qui pourra se résoudre par une négociation ou par recours à un « chef », un arbitre, un juge ou encore un conciliateur.

A l'inverse, on peut considérer que ce qui est au cœur d'un conflit, c'est « l'autre », c'est-à-dire que le problème est venu se confondre avec la personne. Il ne s'agit donc plus d'un désaccord avec une personne sur un problème, mais d'un problème avec la personne. C'est ainsi la difficulté de relation à l'autre qui est constitutive du conflit.

Comment se créent les conflits ? Il y a bien sûr le plus souvent une multitude de causes et de facteurs qui peuvent jouer dans le même sens. Il s'avère cependant que la grande majorité des conflits résultent de « malentendus », c'est-à-dire de perceptions décalées et divergentes d'une même réalité, nourries de biais d'interprétations. Et c'est là que les émotions s'invitent dans cette « mécanique » : c'est parce que j'ai peur que je vais surinterpréter ou mal interpréter des informations qui me sont données ; c'est parce que je suis en colère que je vais ne pas être en position d'entendre les paroles de celui qui commence à m'insupporter. Parce qu'elles introduisent un biais dans nos sens, les émotions vont ainsi « transformer » de manière souvent

subtile et progressive ce que nous entendons, ce que nous observons, ce que nous exprimons, et nous conduire ainsi à alimenter la spirale conflictuelle.

Nous pourrions ainsi considérer que les conflits sont des litiges que des interférences émotionnelles n'ont pas permis de « régler ».

Si les émotions sont présentes dans bien des situations conflictuelles, quelle place occupent-elles dans leur résolution ? C'est le fondement de la démarche de médiation que de chercher à saisir cette dimension émotionnelle. D'une certaine manière, la médiation s'attache à « défaire » la charge émotionnelle que les conflits ont eux-mêmes contribué à construire. En pratique, comment les choses se passent-elles ? Le médiateur va s'efforcer, au fur et à mesure de la démarche de médiation, de créer les conditions permettant aux « médiés » (personnes en médiation) de passer d'un dialogue entre leur sphère « rationnelle » à un dialogue entre leur sphère « émotionnelle » : en leur permettant d'agir en « personne qui ressent », il va essayer de les aider à se connecter à leurs émotions, et ainsi à se connecter à leurs besoins, puisque, comme on l'a vu plus haut, chaque émotion traduit un besoin fondamental. En laissant la place aux besoins de chacun, le processus de

médiation permet ce faisant, aux personnes de se « reconnecter », c'est-à-dire de se connecter à ce que l'autre ressent. C'est donc selon moi la place donnée aux émotions qui distingue la démarche de médiation des autres formes de règlements des différends.

En cela, le médiateur va soutenir la part émotionnelle de chacun, et lui donner toute sa place.

La place des émotions dans les relations humaines est donc essentielle. Les émotions nous conduisent parfois à mal nous comprendre, mais elles peuvent aussi nous aider à rétablir un lien entre nous, si nous leur donnons justement toute leur place.

Catherine Garreta

extérieurs pour combler notamment **ses besoins de reconnaissance, d'appartenance**. Il nourrit cette attente, qui se joue sur les bancs de l'école. Si l'institution ne peut être une mère, elle soutient, aide à grandir, nourrit et contribue à élever les adultes de demain.

Dans la vie, nous n'avons de cesse de nous inscrire dans un regard, un dialogue, une danse humaine. Une quête pour être quelqu'un de suffisamment bien.

Les livres décrivent ces sentiments universels, qui nous rendent si égaux dans la recherche de l'assouvissement de nos besoins fondamentaux. Aimer, être aimés. Transmettre, recevoir. L'écriture m'offre la chance de rencontrer des élèves l'espace de quelques heures. La naissance d'un lien ténu, fugace, un

## L'art rend compte

### 1/ Autour de l'essence du besoin de reconnaissance

Tout commence par une rencontre, dès la naissance. L'être humain se construit dans le regard, les mots, les gestes et le jeu de présence / absence. Lorsqu'il s'est nourri d'interactions satisfaisantes, il peut alors voir les absences comme des moments à soi, pour se ressourcer, se réinventer, partir à la conquête d'aventures ou de territoires réels ou imaginaires.

Lorsque les premiers pas dans la vie sont moins assurés, rassurés, l'être humain cherche alors des points d'appui



**Mélanie Josquin**  
Professeure  
d'anglais, puis  
psychologue,  
intervenante en  
établissements  
scolaires

ballet de regards, de mots. Je rentre en scène, renouant alors avec ce qui m'animait profondément lorsque j'enseignais l'anglais en collège : être parmi les autres, chacun avec ce que nous donnons à voir et les parties immergées de l'iceberg. Ces faces cachées sont, selon moi, une partie des réponses des comportements et résultats des élèves. La santé mentale m'a alors attirée comme le miel attire les abeilles.

## 2 / Autour de ma contribution à la santé mentale des collégiens rencontrés.

18 ans plus tard, quand j'évolue parmi eux, j'endosse, à mon sens, le meilleur de la blouse pédagogique. Je suis de passage – (un pas sage), pour semer des graines, (r)éveiller des consciences, (r)allumer quelques étoiles, redonner un souffle, sans prétention, car il est plus facile d'incarner ce rôle transitoire.

Un moment, hors du temps, où à travers les thématiques et protagonistes des romans et/ ou albums, il est question d'évoquer ce qui nous anime, nos valeurs, ce qui nous fait de nous une personne aimable et digne de reconnaissance. Le livre est un média formidable pour ouvrir les portes du dialogue, de l'intime, sous couvert de l'imaginaire, flirtant avec le réel. Au fil des regards et des échanges, les langues se délient, nous questionnons alors notre responsabilité dans la teneur de la relation aux autres, la relation à soi. Une certaine magie s'opère à chaque fois.

Je débarque aussi en collège, munie de textes pour les plus jeunes, dépassant alors mon préjugé « les ados ne lisent plus d'albums ». J'ose ! Leurs yeux rieurs, les rires même et les yeux qui brillent, dévoile l'âme d'enfant du public. Fragile, touchant, assoiffé et saturé à la fois.

J'interviens dans le cadre de défis lecture, notamment le national Babelio avec pour objectif d'aborder le métier d'auteure, le pacte d'écriture, et également de débattre autour des thèmes des ouvrages. **Les objectifs sont avant tout déterminés par les enseignants.**

Qui suis-je pour arriver avec des gros sabots, alors qu'ils savent quels élèves ils accompagnent et connaissent leurs besoins. Nous sommes alors encore à écouter les besoins de chacun, à s'accorder comme une mère à son tout petit enfant.

L'objectif récurrent s'articule autour de la confiance en soi et de la présentation de mon parcours. La santé mentale n'est pas évoquée à proprement parler, mais il m'apparaît que l'inconscient collectif convoque la dimension de « prendre soin » dans ce vivre ensemble. Toute rencontre extérieure est souvent décrite, *a posteriori* comme « une bouffée d'oxygène », reprendre une respiration n'est-il pas une des clés pour gagner en sérénité ?

Parfois, il m'est demandé de prévoir un temps d'écriture. Exercice périlleux, que j'essaie de rendre ludique, pour « écrire sans avoir l'impression d'écrire », comme me l'a si joliment verbalisé un professeur de lettres.

En filigrane, il s'agit de montrer que derrière le livre bat un cœur. Le vivant est alors au centre de mes échanges. Des élèves décrocheurs, en difficulté, inhibés, surprennent parfois leurs enseignants. J'ai à cœur de donner la parole à ceux qui n'ont pas lu mon ouvrage, parce que justement, le non-investissement est éloquent, et remet l'élève au cœur d'une rencontre dont il s'est désengagé au préalable. Souvent, ils ont le courage de me le dire, parce que je les mets en avant. Aller dans les classes c'est aussi reconnaître celui qui est différent, hors classe. Un nouveau regard se pose, le début d'un autre chose. La reconnaissance des uns et des autres passe aussi par la reconnaissance d'autres possibles, d'élèves en pleine construction, qui peinent encore à imaginer la suite et qui chaque soir, rentrent auprès de familles qui ne se ressemblent pas tout à fait.

Une élève qui ne veut pas écrire se met en retrait, le professeur m'indique en quelques mots sa problématique. Je m'approche d'elle, attrape son regard

vague et évitant, lui propose d'être ma binôme pour l'activité qui suivra : une « battle de mots » autour du mot « rêves ». Elle devient alors, un alter ego. Elle accepte, participe timidement, puis je la laisse mener, peu à peu. Elle sourit, ses yeux brillent. L'activité suivante, un portrait chinois sur le même thème, est facultative. Elle prend une feuille et la noircit. Elle fait partie du petit groupe, qui à la fin de l'intervention, viennent remercier et lâcher quelques bribes de leurs vies, nous tissons alors un échange, comme un cocon, qui prend soin.

Le point fort des rencontres, me semble être mon parcours, semé d'embûches, qui permettent des identifications, des projections, sème de l'espoir, une reconnaissance d'une part de soi en l'autre.

Confier qu'être à l'écoute de soi, aller là où les ailes semblent vouloir se déployer est peut-être une clé vers la connaissance, la découverte d'une autre partie de soi.

Je m'habille de la petite fille, l'élève que j'étais pour rencontrer les enfants parfois blessés en face, activer déjà leur pouvoir de résilience, pousser la porte de leurs rêves, en s'appuyant déjà sur la (re)connaissance de ce qu'ils sont déjà et seront, parfois loin des loyautés et carcans familiaux. La vie est comme un roman, pleine de rebondissements, où on s'é gare pour mieux se réparer, avec au détour de ses sentiers des personnes qui nous tendent la main.

### 3 / Les enseignants.

Les enseignants sont parfois surpris par les interventions de certains élèves, dont ils découvrent parfois une nouvelle facette. Ils peuvent aussi me mettre en garde contre certaines classes plus « difficiles ».

Ils se reconnaissent parfois dans mon parcours scolaire et se « désacralisent », en confiant devant les élèves qu'ils ont redoublé aussi par-exemple, alors les

élèves posent un autre regard, « reconnaissant » une vulnérabilité de leur professeur qui devient une force dans les identifications.

Les professeurs, vraiment conscients du mal être de certains élèves, compatissent sincèrement, tout en étant désarmés et face à leurs limites. Sans dénier l'importance de leur regard, de leurs mots, ils font avec ce qu'ils sont et ne sont pas.

Ils sont aussi dans la reconnaissance de ces échanges, en disant « cela nous a fait du bien ».

Pour prendre soin des élèves, un enseignant ne doit-il pas lui aussi, prendre soin de lui ? Ne doit-il pas également mettre au travail sa quête de reconnaissance ? Les élèves doivent-ils la satisfaire ? C'est aussi ce que je viens questionner dans ces rencontres, l'autre est un miroir, un catalyseur de nos blessures, et de notre résilience.

Mélanie Josquin<sup>1</sup>.

#### L'AFAE Normandie a invité

**Marie-Aleth Grard, Présidente de ATD Quart Monde, à donner une conférence dans la continuité de l'article que nous avons publié en juin dernier.**

**Mercredi 15 novembre 2023**

**14h30**

**Amphi Ponge**

**Lycée Malherbe, Caen**

**[Inscrivez-vous !](#)**

<sup>1</sup> Principaux ouvrages : #trahie Scrinéo, « Féminine », Scrinéo, « A contre-corps », Scrinéo, « ce trésor, c'est toi », Fleurus, « La visite », d'Eux.

[www.soitoimaime.fr](http://www.soitoimaime.fr)