

**Christine Burki
Décembre 2007**

Les émotions dans la supervision



[Copyright © 2006 do2learn.com](http://do2learn.com)

Formation de superviseur-e-s de l'action sociale et psychosociale

Volée 2005-2008

Table des matières

1. Genèse de la recherche

2. Aspects théoriques

2.1. Définitions du mot « émotion »

2.2. Différences entre émotions et sentiments

2.3. L'importance des émotions

2.4. Les différents types d'émotions

2.5. Structures métaphoriques du système émotionnel

2.6. Emotions et cerveau

2.7 Le processus émotionnel

2.7.1 Le principe d'emboîtement de Damasio

2.7.2 Le processus circulaire de Michelle Larivey

3. Entretiens avec trois superviseur-e-s¹

3.1. Justin Gonin

3.2. Patrick Olivier

3.3. Josette Crevoisier

4. Les émotions : mise en pratique.

4.1. La tristesse

4.2. La colère

4.3. La peur

5. Mises en perspectives

6. Annexes

6.1. Bibliographie

6.2 Circumplex

6.3. Comment Chat va ?

¹ Noms fictifs

1. Genèse de la recherche

En choisissant le thème de la place des émotions en supervision je savais que le sujet était vaste, les écrits abondants, les pistes de réflexion nombreuses. Pourtant, en me plongeant dans les lectures et en pensant à la démarche que je souhaitais entreprendre, j'ai été submergé par l'ampleur du sujet. Pour ne pas me perdre dans une rédaction sans fin, je me suis questionnée sur le sens de ce travail : qu'est-ce qu'il pourrait m'apporter en terme de connaissances qui me seront utiles en tant que superviseure ?

Dès lors, j'ai souhaité traiter ce travail en deux parties distinctes. La première est théorique et m'a apporté des éléments de clarification importants sur ce que l'on nomme les émotions. La seconde est centrée sur ma pratique de superviseure en mettant au centre de ce travail les émotions que j'ai perçues, qui ont été parfois nommées par les supervisées et mon propre ressenti lorsque je constatais qu'une émotion se vivait dans la séance de supervision.

Outre les apports théoriques des journées thématiques, j'ai souhaité aller à la rencontre de trois superviseur-e-s confirmé-e-s par plus de 10 ans de pratique. En leur posant des questions identiques, j'ai pu percevoir des personnalités très différent-e-s qui m'apportaient des éclairages nouveaux. Un élément était partagé par les trois, avec des mots différents, cet élément était qu'ils-elles se concentraient sur leurs propres ressentis : « si la personne pleure qu'est-ce que cela provoque chez moi » et non pas « que ressent la personne qui pleure ? ». La mise en mots de superviseur-e-s confirmé-e-s a représenté une validation d'éléments que je percevais. Ces entretiens ont représenté une étape importante, car pour la première fois j'avais l'avis de personnes qui n'étaient ni des collègues, ni des formatrices de formation. Cette nouvelle fenêtre qui s'ouvrait me montrait que, même après des années de pratique, le questionnement fait intégralement partie de la pratique du-de la superviseur-e.

Autre étape importante : mon questionnement autour du cadre. Avant de débiter un processus de supervision il était prioritaire que je détermine sur ce qui m'était indispensable pour entrer dans une telle démarche. J'ai clarifié mon cadre de référence en donnant une interprétation personnelle à la définition de Paule Lebbe-Berrier :

« Le cadre est ce qui circonscrit et par extension entoure un espace, une scène, une action. Il pose la limite renfermant un espace lui-même. Cette définition implique le dedans et le dehors, donc les limites d'un espace borné par diverses réalités »².

J'interprète cette phrase de la manière suivante :

- La scène est un espace déterminé dans lequel va se vivre la supervision. J'ai choisi la place que chacune allait occuper, j'allais m'installer face à la montre et à la fenêtre. Pour être la gardienne du temps et pour que la supervisée ne soit pas distraite par les personnes qui passent. J'ai également souhaité vivre cette supervision dans un espace imperméable aux téléphones et aux intrusions professionnelles et personnelles.
- L'espace est en lien avec la créativité que représente ce duo qui va se former. Je souhaite que la première rencontre physique soit « juste » une prise de contact afin que nous puissions avoir le choix, l'une et l'autre, de poursuivre où non le processus de supervision. Les horaires entre dans cet espace car nous allons les aménager ensemble.
- L'action représente la demande que formule la supervisée en début de séance. L'action représente également chez la superviseure la formulation, les relances, les questionnements, en bref tout ce qui se passe dans cet espace tiers que représente la supervision.

La pose du cadre offre un espace sécurisant dans lequel les émotions peuvent se vivre et être contenues.

² Lebbe-Berrier, P.(2007) *Supervisions éco-systémiques en travail social*, un espace tiers, Ramonville Saint-Agne : ERES, p :39.

2. Aspects théoriques

2.1. Définitions du mot « émotion »

Emotion, du latin *exmovere* « faire sortir hors de » « mettre en mouvement ».³

« Etat somatique et psychique s'installant soudainement, à la suite d'un événement inattendu, ayant une signification particulière pour l'individu. La réaction est globale intense et brève ; elle s'accompagne d'une coloration affective heureuse ou pénible »⁴.

Selon Nicolas Journet une émotion se différencie d'un sentiment selon quatre critères⁵ :

1. Les émotions sont liées au temps. L'émotion doit avoir un début, une fin et une durée limitée, mais suffisante pour qu'une certaine qualité lui soit reconnue
2. Les émotions varient en qualité. Par exemple : la peur peut varier de la simple frayeur à la terreur.
3. La caractéristique de l'émotion est de comporter des aspects corporels nombreux : accélération du rythme du cœur, modification hormonale, rougissement, pâleur, expression du visage, gestes, mouvements...
4. Enfin les émotions ont une cause et un objet. Elles se produisent dans certaines situations, à propos d'une chose, d'une personne, ou encore d'une idée qui nous vient à l'esprit. Les émotions nous signalent quelque chose du monde qui nous entoure ou qui nous habite.

2.2. Différences entre émotions et sentiments

Ci-dessus nous voyons que les émotions ont une durée limitée, elles sont accompagnées de réaction physique et sont visibles.

Les sentiments eux sont difficilement observables. Ils ne s'accompagnent pas de sensations corporelles, même lorsqu'ils deviennent intenses, ils n'ont pas le caractère envahissant de l'émotion. Le neurologue Damasio donne les définitions suivantes :

« Le sentiment est une conséquence de l'émotion. Les sentiments sont privés, subjectifs. Ils sont ressentis par l'individu et lui seul. Les émotions, en revanche, sont d'une certaine façon « publiques », on peut les mesurer, les étudier. Ce sont des actions. Certaines se traduisent par des mouvements des muscles du visage, comme les expressions faciales de joie, de colère, etc..., ou du corps. D'autres sont des actions internes comme celles des hormones, ou du cœur, ou des poumons »⁶.

Les émotions se manifestent sur le théâtre du corps ; les sentiments sur celui de l'esprit⁷.

2.3. L'importance des émotions

Les émotions comme les sensations nous habitent constamment. Nous les identifions principalement lorsqu'elles nous dérangent. Les émotions surviennent à l'occasion d'un contact avec le monde extérieur, mais également avec ce qui se passe en nous : par la pensée ou par un vécu corporel.

Si un geste, un événement nous atteint et provoque une émotion, c'est qu'il y a une résonance en nous. Il nous renvoie à un vécu qui a une signification subjective. Ainsi nous pouvons dire, que ce qui nous touche correspond à un besoin. Il peut s'agir d'un besoin plus ou moins grand, mais ce qui est certain, c'est qu'il est suffisamment important pour que nous soyons ainsi remué-e-s.

³ http://culturestaps.com/site_900005e.pdf

⁴ Sillamy, N. (1983). *Dictionnaire usuel de la psychologie*, Paris: Larousse, p.248

⁵ Journet, N. (1997). *Les émotions de A à Z*. Paris: Sciences humaines no.68

⁶ Damasio, A. (2006). *L'erreur de Descartes*. La raison des émotions. Paris : Odile Jacob

⁷ Damasio, A (2003) *Spinoza avait raison*, joie et tristesse, le cerveau des émotions. Paris : Odile Jacob

Qu'elle provienne de nos pensées ou d'un événement extérieur, l'émotion a toujours la même fonction: elle nous informe. La fonction informative de l'émotion fait d'elle un instrument très précieux pour nous orienter : sentir ma tristesse me permet d'identifier ce qui me manque et de choisir ainsi les actions appropriées pour y remédier ; en ressentant mon impatience j'identifie non seulement que je suis en train de perdre mon temps, mais aussi ce qui est ma priorité actuelle.

Nous disposons d'une quantité phénoménale de mots et d'expressions pour rendre compte des différentes teintes de nos joies et de nos peines. Les mots et les autres formes d'expression de nos sentiments servent aussi à nous "dire" aux autres. Ce sont les émotions qui font que nos relations avec les autres sont riches, c'est en communiquant des éléments importants pour nous que nous donnons accès à notre vie intérieure.

L'émotion est un indicateur de satisfaction ou d'insatisfaction. L'organisme vivant est toujours dans un équilibre instable. Cela s'explique par le fait qu'il est assailli par une multitude de besoins. Quand ses besoins sont satisfaits, il est en équilibre mais dès qu'un besoin insatisfait apparaît, l'équilibre est rompu.

2.4. Les différents types d'émotions

Identifier les différents types d'émotions n'est pas nouveau : Aristote (-384--324) et Descartes (1596-1650) sont les plus anciens. A leur suite, Darwin (1809-2882) souligne que : « L'expression des émotions est universelle et les différences culturelles portent surtout sur les règles d'expression des émotions. »⁸

Dans les années 1980 les recherches sur l'émotion ont pris un tournant nouveau lié au développement de la psychologie cognitive d'une part et des sciences cognitives d'autre part⁹. De ce fait il n'est plus possible de traiter toutes les émotions de la même façon. Chaque catégorie d'émotion réclame une analyse « sur mesure ». La dimension séquentielle de cette analyse est au premier plan. Abelson (1981) donne la métaphore du restaurant : « s'installer, commander le menu, payer l'addition, etc... » pour illustrer ces différentes étapes.

Les spécialistes cités dans le tableau ci-dessous ont dans leurs ouvrages respectifs nommés les différentes catégories d'émotions de base. Chacun-e offre des nuances et une manière d'aborder *le menu* des émotions.

Cette différence est évidente si l'on met en regard cette catégorisation et son vocabulaire. Pour les un-e-s les émotions de « base » deviennent « pures » pour les autres « primaire » « primitives », « simples », « intenses ». Il en va de même pour les émotions « mixtes » qui s'appelle également « d'arrière-plan », « dérivées » et « complexes ». Les émotions sociales, elles, sont reconnues par l'ensemble des auteur-e-s sous le même vocable.

Schéma des émotions de « base »

	Ekman, P.	Larivey, M.	Damasio, A	Shaver, P.	Plutchik, R.
JOIE	x		x	x	x
TRISTESSE	X	x	x	x	x
PEUR	x	x	x	x	x
COLERE	x	x	x	x	x
PLAISIR		x			

⁸ Cité in : Dantzer, R. (2005). *Les émotions*. Paris : PUF, coll. Que-Sais-je no 612.

⁹ Bonis, M. (1996). *Connaître les émotions humaines*, Liège : Mardaga, Chapitre 5

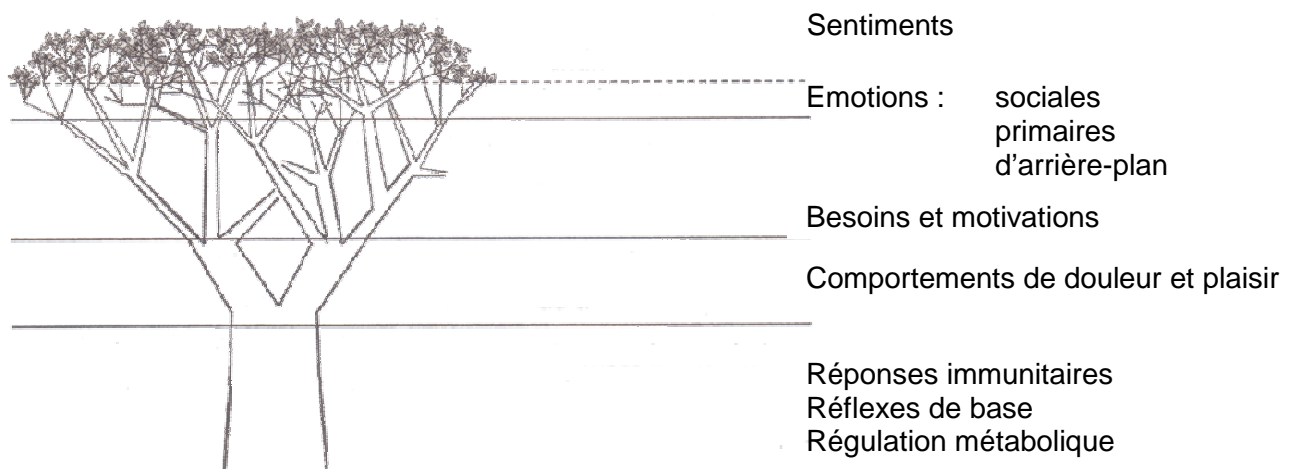
A la lecture de ce tableau on voit également des différences d'interprétation : seules la tristesse, la peur et la colère sont identifiées par tous comme étant des émotions de « base ».

2.5. Structures métaphoriques du système émotionnel

Différent-e-s auteur-e-s ont utilisé des métaphores pour parler des émotions, ce détour permet de comprendre plus facilement un sujet complexe.

En 1980, Plutchick¹⁰ a représenté les émotions par un volume (voire annexe p:20). Ce modèle s'appuie sur trois propriétés: l'intensité, la similarité et la bipolarité. Ces propriétés sont exprimées en regard de la profondeur et de l'ampleur du volume. Plutchick met ainsi en image un système émotionnel composé d'un lexique de plus de 100 mots.

Pour Damasio l'organisme vivant est une "machine homéostatique" qu'il représente sous la forme d'un arbre¹¹.



2.6. Emotions et cerveau

Le corps et le cerveau sont partenaires; lorsque les circuits entre notre corps et notre cerveau sont en panne, nous agissons contre notre intérêt. C'est l'observation d'un malade célèbre, Elliot, qui conduit Antonio Damasio¹² à constater que cette personne, qui avait subi des lésions cérébrales accidentelles de la partie ventrale des lobes ventraux, était dépourvue d'émotions. Cette incapacité à gérer sa vie tranchait avec ses performances intellectuelles demeurées intacts. Tout se passe donc comme si le cerveau de ces patients, qui par maladie, par accident, est déconnecté de l'expérience émotionnelle, tourne à vide. La conclusion de Damasio est que sans émotions, nous ne pouvons décider. Monique de Bonis lui emboîte le pas en disant : « C'est avec nos tripes que nous décidons! »¹³

Le circuit cérébral

Sous l'effet d'un stimulus externe, une information atteint l'amygdale de deux façons différentes :

- Par une route courte, rapide mais imprécise, directement de l'hypothalamus.
- Par une route longue, lente mais précise, celle qui passe par le cortex.

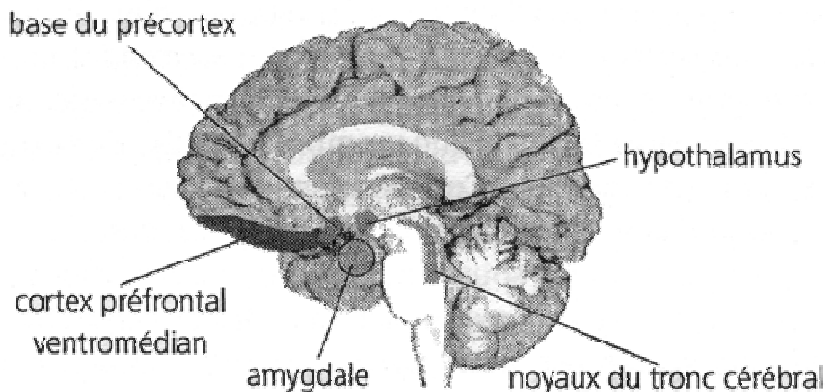
¹⁰ Plutchick, R. (1980) *Emotion. A Psycho-evolutionary Synthesis*, New-York :Harper and Rons

¹¹ Damasio, A (2003) *Spinoza avait raison, joie et tristesse, le cerveau des émotions*. Paris : Odile Jacob

¹² Damasio, A. (2006) *L'erreur de Descartes*, Paris : Odile Jacob, chapitres 2 et 4

¹³ Bonis de, M. (2006) *Domestiquer les émotions*, Paris : Le Seuil, collection les empêcheurs de tourner en rond

La voie rapide de l'hypothalamus à l'amygdale nous alerte de tout ce qui semble représenter un danger. Le cortex corrige par la suite en apaisant les réponses qui s'avèrent inappropriées¹⁴.



Dès lors, l'émotion résulte de la participation concertée de plusieurs sites au sein du système nerveux.

2.7. Le processus émotionnel

Parmi les différentes théories existantes, j'ai choisi de présenter celles de Damasio¹⁵ et de Michelle Larivey¹⁶, qui offrent deux avantages : être récentes et claires.

2.7.1 Le principe d'emboîtement de Damasio.

La régulation homéostatique est composée de plusieurs niveaux, plus ou moins élaborés, allant des réflexes aux sentiments. L'homéostasie est une réaction pour réguler le processus de vie et favoriser la survie.

Chacun de ces processus contient le processus précédent plus simple et est contenu dans le processus suivant plus complexe. L'ensemble des processus homéostatiques s'exercent selon un dispositif simple :

- Quelque chose change dans l'environnement d'un organisme
- Ce changement altère le cours de la vie d'un organisme
- L'organisme détecte ce changement et agit.

2.7.2 Le processus circulaire de Michelle Larivey

Ce processus circulaire est perpétuellement en fonction et en mouvement. Il comprend cinq phases qui se succèdent naturellement :

1. L'émergence est l'étape où apparaît l'émotion. Le début de cette phase n'est pas toujours clairement identifié, elle se précise si nous demeurons en contact avec elle.
2. L'immersion implique de ressentir l'émotion. Cette phase du processus est difficile car elle implique de s'abandonner à l'émotion telle qu'elle est.
3. Le développement permet à l'émotion éprouvée de se ramifier et de se déployer.
4. La prise de signification permet de ressentir de l'intérieur le sens de notre expérience en réussissant à répondre à la question « pourquoi est-ce que je ressens cela ? ».
5. L'action unifiante consiste à terminer le cycle par l'action ou/et l'expression verbale. Cette expérience n'est toutefois réellement complétée que si cette phase est *vécue en contact direct* avec la personne/l'évènement qui a fait émerger l'émotion.

¹⁴ Site web : <http://www.le.cerveau.mcgill.ca/flash>

¹⁵ Damasio, A (2003) *Spinoza avait raison, joie et tristesse, le cerveau des émotions*. Paris : Odile Jacob

¹⁶ Larivey, M. (2002). *La puissance des émotions*. Québec : Les Editions de l'homme

3. Entretiens avec trois superviseur-e-s

Le but de ces entretiens était de découvrir d'autres approches de personnes qui ont plusieurs années d'expérience et qui sont des superviseurs-e dont je ne connais pas la méthode de travail. Il est vrai que jusqu'à ce moment là j'ai construit mon identité en observant les modes de procéder du formateur et des formatrices de la formation.

Ces trois rencontres ont été déterminantes, j'avais l'impression d'oser aller à l'extérieur, d'oser questionner des pairs-e que je ne connaissais que de nom et qui étaient pour moi des noms de références que j'avais entendu lorsque l'on parlait de supervision dans le travail social.

Mon unique objectif était de m'ouvrir à d'autres pratiques et de retenir les moments forts en lien avec les questionnements que je me posais sur le thème de mon travail.

Questions posées:

- Si je vous dis émotions et supervisions qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ?
- Lorsqu'une émotion surgit comment l'identifiez-vous ?
- Formulez-vous immédiatement ce que vous avez perçu ?
- Comment gérez-vous les émotions qui surgissent chez les supervisé-e-s?

3.1. Entretien avec Justin Gonin, le 10 septembre 2007

Formateur, psychologue, Gestalt Thérapeute et superviseur.

• Si je vous dis émotions et supervisions qu'est-ce qui vous vient à l'esprit

En un mot la supervision est un lien et tout lien est fatalement émotionnel, donc les émotions font parties intégrantes de la supervision, car il n'y a ni de bonnes, ni de mauvaises émotions : il y a des émotions qui font partie intégrante de cet échange. Les supervisés qui n'ont pas de demande sont des personnes avec qui on ne peut avoir de lien. Le lien se crée à travers la perception personnelle de l'un et de l'autre et de la confiance réciproque qui se crée. Lorsqu'il n'y a pas de lien l'ennui s'installe et il faut le dire.

La supervision est faite de rythmes, rythmes des paroles, rythme de la personne pour favoriser le lien il faut s'accorder aux rythmes de l'un et de l'autre.

• Lorsqu'une émotion surgit comment l'identifiez-vous ?

Tout d'abord, il est illusoire de croire que l'on identifie toutes les émotions, ensuite j'identifie une émotion au travers de mes propres perceptions. Comme superviseur, il est essentiel de faire attention à ce que l'on ressent, à ce que l'autre fait résonner en nous. En fait, nous devons nous centrer sur nos propres émotions, car l'émotion que nous identifions chez le supervisé est subjective: nous voyons un aspect de la réalité, uniquement celle que l'on voit !

• Comment gérez-vous les émotions qui surgissent ?

C'est une illusion de penser qu'il faut être sûr, car cette certitude nous donne une maîtrise de la relation et de savoir où elle va. Il n'y a pas de mauvaises émotions, il y a des émotions. Le superviseur n'a pas d'autre chose à faire que d'être le témoin de ce qu'amène le supervisé. Avec les années de pratique, à la façon dont la personne prend, je vois si je suis dans la cible.

• Formulez-vous immédiatement ce que vous avez perçu ?

La question est : « Est-ce qu'il est opportun d'utiliser ce que l'on perçoit, est-ce préférable d'y revenir dans une autre séance ? ». Il n'y a pas une seule formule. En qualité de superviseur nous devons nous faire confiance et si nous choisissons pour diverses raisons de ne pas

faire une relance sur l'émotion que nous avons ressentie à la narration du supervisé, nous aurons tout le temps de faire ressurgir cet instant en le verbalisant une autre fois.

3.2 Entretien avec Patrick Olivier, le 27 septembre 2007

Superviseur, formateur d'adulte et médecin à la retraite.

- **Si je vous dis émotions et supervisions qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ?**

Les mots intérieurs et extérieurs. Intérieur pour la vie des supervisés et extérieur pour le regard du superviseur qui est en dehors.

- **Lorsqu'une émotion surgit comment l'identifiez-vous ?**

Je la regarde, mais je ne réagis pas, je suis témoin, je prends acte. Ma question : « est quelle va être ma contre attitude à ce qui se passe ? ».

- **Formulez-vous immédiatement ce que vous avez perçu ?**

Je formule souvent, je demande à la personne si elle souhaite en parler et je le fais dans la même séance. Je ne renomme pas dans des séances ultérieures, cependant je garde en mémoire ce qui c'est passé et qui peut surgir sous une forme différente dans le futur.

- **Comment gérez-vous les émotions qui surgissent ?**

Parler, nommer une émotion, mettre des mots dessus fait moins peur. Nommer les phénomènes permet de prendre de la hauteur, ce qui donne le véritable sens à la fonction du « super-viseur ». Il arrive que le phénomène nommé ne puisse être traité dans l'espace de supervision, dans ce cas le superviseur suggère à la personne dans quel cadre elle pourrait travailler en parallèle cet aspect personnel.

3.3 Entretien avec Josette Crevoisier, le 2 octobre 2007

Conseillère conjugale à la retraite et superviseuse en activité.

- **Si je vous dis émotions et supervisions qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ?**

Il me vient deux choses, la première est le supervisé qui est habité d'un ensemble de choses qui ont leurs places en supervision. La deuxième est que l'émotion de l'autre ne m'appartient pas.

J'ai envie de rajouter un proverbe chinois qui dit « Il est important de garder la face ». Comme superviseuse nous n'avons pas le droit de faire perdre la face au supervisé, les formulations doivent être recevables et nous devons questionner ce qui peut être travaillé ici et maintenant.

- **Lorsqu'une émotion surgit comment l'identifiez-vous ?**

Nous travaillons avec ce que les gens nous amènent. Comme les émotions du supervisé ne nous appartiennent pas, je travaille avec les émotions visibles. Par exemple, si je vois que la personne dans l'explication d'une situation se trémousse sur sa chaise, je nomme ce que je vois : « cela vous touche au point de...est-ce important pour vous d'en parler ? ».

- **Formulez-vous immédiatement ce que vous avez perçu ?**

Oui, car je travaille avec ce qu'il y a dans la séance et donc ne revient pas sur une précédente séance sauf cas exceptionnel.

Cependant le contenu des différentes séances m'aide dans la compréhension des situations amenées. Parfois, je donne quittance à la personne en lui disant : vous m'avez déjà évoqué cette situation.

- **Comment gérez-vous les émotions qui surgissent ?**

Si l'émotion provoque une résonance, je nomme en disant : ce que vous me racontez me rappelle une situation, mais là, on va travailler la vôtre.

Comme je travaille avec les émotions visibles (peur, joie, tristesse, colère et avec les signes non-verbaux: tremblements, trémoussements, ton de la voix), je questionne la personne : « Qu'est-ce que vous me dites en...pleurant, riant, etc...? »

En conclusion de cet entretien Josette Crevoisier rajoute que l'histoire suivante qui lui convient parfaitement.

« Un homme occidental part en Inde et rencontre un Gourou qui l'écoute des heures durant. Après quelques mois de vie dans son pays cet homme a envie de retourner vers ce Gourou pour lui raconter ce qu'il a vécu. Il est persuadé que les changements qui ont changés sa vie ces derniers mois sont dus à cette rencontre. De retour en Inde, auprès de son Gourou, il se met à raconter, à raconter, à raconter, son Gourou le regarde et lui dit : eh bien... continuez ! »

De plus Josette Crevoisier rajoute les éléments suivants :

« Actuellement la tendance est de demander à la personne supervisée préalablement d'écrire la situation. Je pense que face à cet écrit la superviseure se forge une idée sur le contenu de la situation et lors de la rencontre l'écoute n'est plus la même. L'écrit à du sens uniquement si le supervisé le souhaite.

Tout est matière à travailler, si la personne n'a pas de demande, on peut travailler sur ce fait là : qu'est-ce qui fait que vous n'avez pas de demande ? Si la personne se sent obligée de vivre cette supervision : qu'est-ce que cela vous fait d'être obligé ?

Dans le cas d'une personne qui revient avec la même narration : ça fait plusieurs fois que vous me dites la même chose, est-ce que vous essayez de me dire quelque chose que je n'ai pas entendu ?

Pour parachever, je dirais que lorsqu'une personne aborde une situation personnelle qui sort du cadre de la supervision, je lui dis : vous me dites ça à moi, mais je ne suis pas la bonne personne. »

4. Les émotions : mise en pratique

« La nature possède de nombreuses qualités qui vont par cycle de trois : elle est tour à tour en jachère, fertile et productive, ce que reflète le cycle féminin de la menstruation, de l'ovulation et de la gestation.

Elle est ainsi reliée aux trois triades cosmiques : les trois étapes de l'existence (naissance, vie et mort), les trois moments du temps (passé, présent et avenir) et les trois phases de la lune. »
Shahrukh Husain, *la Déesse*¹⁷

Comme un cheminement naturel le chiffre trois me guide dans ce travail :

- trois supervisions (deux pédagogiques et une professionnelle),
- trois superviseur-e-s qui répondent favorablement à ma demande d'entretiens,
- trois émotions de base que j'ai pu identifier pendant la supervision, chez les supervisées et questionner chez la superviseure : la tristesse, la colère et la peur.

Ma démarche dans le traitement des trois émotions choisies a suivi plusieurs axes : les faits observés lors des supervisions, mon ressenti, le contenu de la formation et mes recherches propres tant méthodologique que théoriques. C'est l'articulation de tous ces axes qui fait sens dans ma pratique de superviseure.

4.1. La tristesse

Claire¹⁸ est en formation complémentaire pour les professionnelles de l'accueil collectif de jour « la Petite Enfance » du canton de Vaud.

Après notre première prise de contact durant laquelle le cadre a été explicité Claire fait part de son désir d'entrer dans le processus de supervision et ceci sans attendre. Nous allons débiter un processus de 20 heures échelonnées sur un an.

Au début du premier entretien Claire est réservée, elle s'exprime avec parcimonie, chaque mot est réfléchi, elle tient son sac sur les genoux à deux mains, comme si elle est prête à se lever et à partir, la tonalité de ses propos est monocorde. Elle parle de son fonctionnement professionnel avec détachement, comme si elle n'était pas concernée. Et pourtant, elle signale que la Directrice a été licenciée par le comité quelques mois auparavant et qu'une collègue est sur le point de l'être sans motif apparent.

Je dis : « J'ai l'impression que vous vivez une période difficile au travail. » Claire reste un long moment sans rien dire. Son menton se met à trembler, puis elle commence à pleurer tout doucement. Ensuite, après avoir pris un mouchoir elle pose son sac par terre. Après un long silence, elle me dit, tout en pleurant, qu'en effet elle vit une période difficile, que pour le moment elle n'arrive pas à en parler. Durant ce long silence je me suis demandé si mon attitude, certes empathique, mais dans laquelle je n'intervenais pas était la *bonne* attitude, j'avais en mémoire la phrase de Pierre Vermersch qui dit :

« Vous ne pouvez non plus, supprimer le fait que dans un entretien, la relation est dissymétrique, l'un questionne, canalise, guide, l'autre s'absorbe dans son expérience passée. »¹⁹

J'avais questionné, et la supervisée était absorbée dans une expérience que je ne connaissais pas. Après un long moment de silence, j'ai signalé que nous arrivions au terme de cette première rencontre et ai demandé : « Est-ce que cela va pour vous ? ». Claire a acquiescé et est partie en me remerciant.

Durant les quinze jours d'intervalle j'ai souvent pensé à cet instant en me demandant, quelle expérience passée activait la tristesse de Claire. Était-ce passager ? Et de quel type de

¹⁷ In Etchebarria L (2004) *Un miracle en équilibre*, Mayenne : Héloïse d'Ormesson

¹⁸ Prénom fictif de même que tous les autres prénoms utilisés dans ce travail

¹⁹ Vermersch, P. (1994) *L'entretien d'explicitation*, Ottawa : Edition de Montagne, p : 107

difficultés pouvait-il bien s'agir ? J'ai profité de travailler cette situation en formation car ce qui m'interrogeais le plus, était le fait que je n'avais ressenti aucune émotion en voyant Claire pleurer, j'avais juste accueilli, tout simplement. Ma crainte était que le fait de ne rien ressentir puisse être de l'indifférence.

Lors de la rencontre suivante Claire a souhaité travailler sur sa difficulté à prendre la parole lors des colloques. Toujours avec son sac sur les genoux, elle a commencé à narrer sa situation et de la même manière que lors de la dernière rencontre, elle s'est mise à pleurer tout en poursuivant sa narration dont le contenu était dépourvu d'affect. Il y avait un écart entre ce que j'entendais et ce que je voyais. A ce moment là, j'ai pris l'option de l'interrompre en lui demandant : Je vois vos larmes, et pourtant je ne vois pas dans votre situation professionnelle ce qui vous touche.

Cette formulation m'a appris que Claire vivait un deuil personnel et professionnel puisqu'elle devait se séparer de certaines de ses collègues. Son mari est mort d'une crise cardiaque lorsqu'elle a commencé la formation il y a quelques mois. Fille, et mère de paysans Claire n'a pas de lieu pour « se laisser aller ». Par pudeur elle ne veut envahir ni sa famille, ni ses collègues. Quelques semaines après le décès de son mari, sa fille a donné naissance à un fils et la venue de cet enfant la bouleverse, elle aurait tant aimé qu'il connaisse son grand-père ! De plus, le licenciement de deux collègues la touche et elle se demande si elle va être la prochaine.

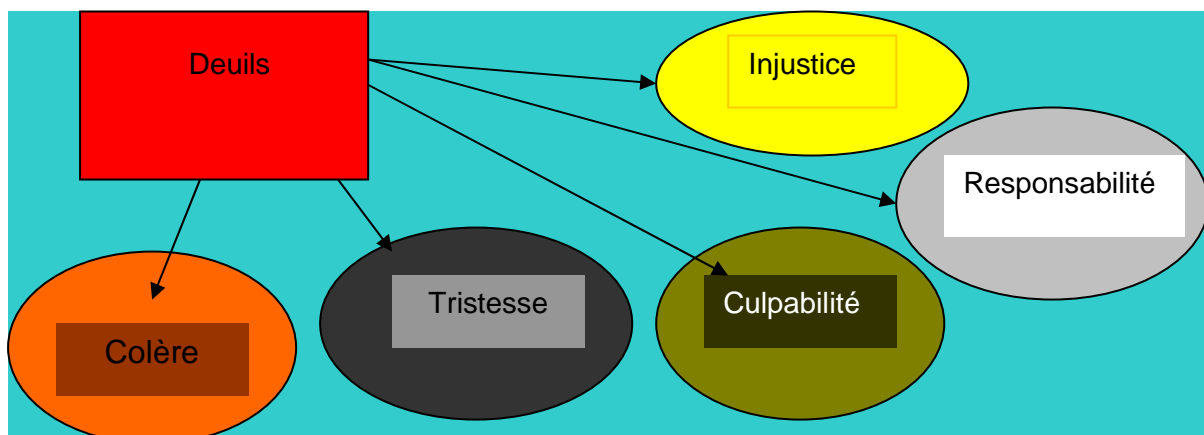
Je voyais deux pistes. L'une personnelle : naissance-deuil et l'autre en lien avec la sécurité de son avenir professionnel. J'ai proposé à Claire de lui donner à lire un texte de Lydia Müller²⁰ qui met en lien les sept étapes de la mort avec les étapes de la naissance. Cette proposition a été accueillie favorablement et je voyais sur le visage de la supervisée que la piste choisie prenait en compte le tourbillon affectif qu'elle vivait et qui avait des impacts dans sa vie professionnelle.

Dans l'intervalle des rencontres j'ai pensé au processus que nous étions en train de vivre. Il me semblait impossible que Claire ne revienne pas sur le contenu de ce texte. Je devais être vigilante et ne pas rester bloquée sur le vécu de la vie privée.

Comme prévu, lors de la troisième séance Claire a immédiatement débuté la supervision en parlant de sa lecture. En préparant cette séance j'avais imaginé un exercice qui pouvait être aidant pour faire la distinction entre vie privée et vécu professionnel, je l'ai proposé à Claire qui a accepté.

Dans une corbeille, j'ai mis des crayons de couleurs et des morceaux de papier ovales, rectangulaires et carrés sur lesquels des émotions et des adjectifs figuraient. Il s'agissait de les mettre en scène en les coloriant et en les collants sur une feuille de papier. Il s'agissait de faire une différence entre deuils personnel et professionnels (licenciements).

Travail sur les sentiments de Claire



²⁰ Montand, B. et P., Müller, L. (2001) *La vie été la mort de Gitta Mallasz*, Paris : Dervy, p : 286 - 325

Claire a choisi des papiers ovales pour symboliser les émotions en liens avec le deuil personnel et des rectangles pour les deuils professionnels. Elle a mis en évidence que la colère ressentie dans la situation professionnelle était plus grande que dans sa situation personnelle, il en était de même pour la culpabilité, synonyme selon elle de lâcheté : « Je n'ai rien fait pour mes collègues, je ne me suis pas positionnée face aux décisions du comité ! ».

Pour l'injustice Claire a choisi une seule et même couleur: *mon mari était trop jeune et mes collègues travaillaient bien*. Idem pour le deuil, la couleur rouge symbolisée comme la force de l'émotion. J'ai demandé : sur une échelle de 1 à 10, quel chiffre donneriez-vous à ces deuils? Pour les collègues Claire donne le chiffre 2, pour le conjoint, elle souhaite rajouter au chiffre 10 un ++++. Les deux cas représentant pour elle un sentiment profond d'abandon, avec une échelle bien différente.

Cet exercice a permis d'entrer dans un processus de supervision professionnel tout en validant la difficulté personnelle de perdre son conjoint et de la longue démarche de deuil qu'elle était en train de vivre et qui allait se poursuivre.

Claire a pris conscience de ses limites actuelles: « Je ne peux pas mettre plus d'énergie pour être solidaire avec mes collègues en ce moment ».

Durant les deux premières séances les deuils ont occupé l'espace de la supervision, les espaces personnels et professionnels étaient imbriqués, je me sentais en équilibre précaire comme le funambule qui avance, mais qui risque à tout instant de basculer...dans l'histoire personnelle et de me trouver hors cadre !

Durant tous ces mois Claire a amené avec une grande rigueur une situation professionnelle, ce qui ne l'empêche pas de dire soit en arrivant, parfois en partant : c'est difficile cette semaine car c'était son anniversaire, Noël, Pâques, notre anniversaire de mariage, etc...J'ai eu très souvent l'impression que son mari faisait partie d'elle, qu'il était quelque part présent et que d'occulter ce qu'elle vivait à titre privé n'aurait pas permis de faire tout ce travail de positionnement professionnel qui a été vécu durant cette année. En effet, Claire a demandé au comité une augmentation de son temps de travail. Cette augmentation obtenue l'amène à dire que son travail est apprécié et sa crainte de perdre sa place a fondu comme neige au soleil. De plus lors des colloques Claire ose se positionner en prenant la parole devant ses collègues.

Lors de l'évaluation finale, j'ai utilisé un formulaire ludique²¹ qui a été apprécié par cette éducatrice de la petite enfance. Satisfaite du processus que nous avons vécu, Claire a nommé le fait que, au début, elle n'avait pas envie de faire cette supervision et qu'elle se demandait ce qu'elle allait « en tirer ».

« Me raconter devant quelqu'un que je ne connaissais pas était quelque part... indécent, je ne comprenais pas pourquoi nous étions obligées de vivre ça et qu'est-ce que cela allait amener à ma pratique quotidienne. Mais j'ai rapidement trouvé important d'avoir cet espace et maintenant je comprends quand j'entends des collègues dire qu'elles souhaiteraient par moment entrer à nouveau dans cette démarche. On ne m'a jamais appris à parler de moi et jusqu'à lors je travaillais sans me questionner sur le comment je faisais les choses...voilà ce que m'a apporté de vraiment important la supervision, un autre regard sur mon mode de fonctionnement professionnel, une forme de recul».

Pour l'anecdote Claire habite le village voisin du mien, les supervisions ont eu lieu dans un studio dans notre maison d'habitation, studio qui est mon espace de travail. Durant les cinq premières fois Claire parquait sa voiture devant la maison, ensuite elle a laissé sa voiture au bout du chemin, car à chaque fois...elle écrasait en partant, soit un rosier ou une lampe, tant elle était « chamboulée » m'a-t-elle dit ultérieurement.

²¹ Voir annexe page 21

4.2. La colère

La demande de dix supervisions professionnelle à quinzaine de Josiane est formulée clairement :

« J'ai fait une formation universitaire au Pérou. Et depuis mon arrivée en Suisse, il y a 20 ans, je travaille dans la même unité de soin en milieu hospitalier. Depuis 1 an je suis cheffe de cette unité et ai 30 personnes sous mes ordres, j'ai des difficultés relationnelles avec certaines de mes collègues et j'ai de la peine à prendre ma place de cheffe ».

« C'est surtout la communication non-verbale qui détermine la première impression faite par une personne. »²² Lors de notre première rencontre, j'ai été frappée par elle plante ses yeux dans les miens, dans un regard qui ne me lâche pas. Quand Josiane commence à s'exprimer, le flux verbal est régulier et réfléchi. Selon Vermersch la position de parole peut être qualifiée d'impliquée :

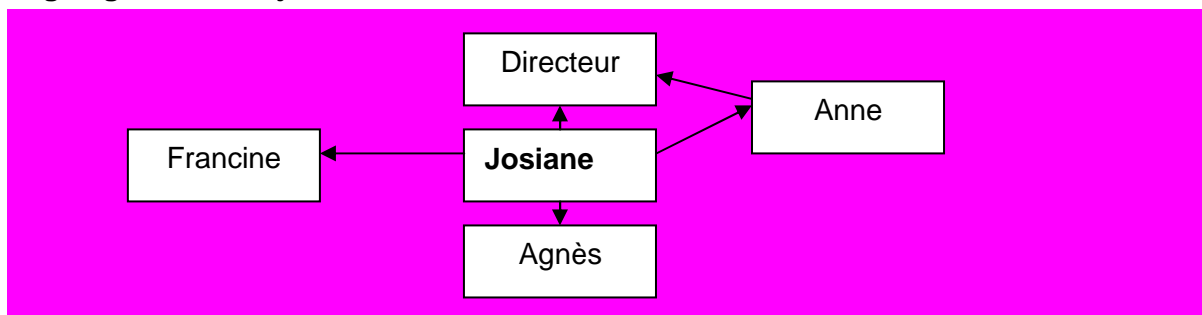
« Au sens où le sujet, au moment où il parle de la situation passée, est présent en pensée au vécu de cette situation. En conséquence il en parle en tant que situation singulière, il restitue les vécus attachés à cette situation et reste lié au caractère concret de son vécu. »²³

Elle nomme son travail et ses collègues, plus spécialement celles qui lui posent problèmes : trois femmes qui sont « de fortes têtes ». Pour comprendre ce qui pose problème, il me semblait indispensable de comprendre en quoi consiste le travail de ces personnes et les interactions entre elles. Dans la description que Josiane a faite je me perdais dans le fonctionnement de la structure. J'ai suggéré à Josiane de prendre la prochaine fois l'organigramme hiérarchique du service.

Dans *l'entre deux* que représente l'espace entre les séances, je me suis questionnée sur les avantages et les inconvénients à connaître le milieu professionnel de la personne que l'on supervise. Dans les deux autres supervisions que je mène les supervisées travaille dans des milieux professionnels que je connais bien. Il me semble aujourd'hui que les questions « naïves » de clarifications que je suis amenée à poser sont un atout plus qu'une entrave, je vois chez la supervisée un intérêt à mettre des mots sur des fonctionnements évidents pour elle.

Lors de la deuxième supervision Josiane a amené l'organigramme, je lui propose de le mettre pour l'instant de côté et de dessiner sur le flip chart comment elle le vit. Ensuite l'on pourrait mettre en regard les deux, le document « officiel » et celui qui venait d'être tracé.

Organigramme subjectif de Josiane



Mon hypothèse en proposant cet exercice était que les problèmes que Josiane rencontrait avec certaines de ces collègues venaient du fait que Josiane oscillait dans la relation avec ses collègues entre une posture de cheffe et de copine.

Josiane est heurtée de voir que sur son dessin, Francine occupe une place similaire à elle et Anne est même en dessus et en lien direct avec le directeur. Elle dit : *mais qu'est que je fais « faux »* ! En questionnant : « *qu'est-que veut dire faire faux ?* » Josiane dit :

²² Tissot, S. (2007) *La place du corps*, Genève : CEFOC

²³ Vermersch, P. (1994) *L'entretien d'explicitation*, Ottawa : Edition de Montagne, p : 57

« Depuis que je suis en Suisse, je dois faire mieux que les autres. J'ai un diplôme universitaire d'infirmière dans laquelle est incluse la formation de cadre. J'ai travaillé en Suisse pendant des années comme laborantine car ma formation n'était pas reconnue. Maintenant que cette étape est acquise, je dois me justifier auprès de mes collègues en expliquant que j'ai bien une formation de cadre pour occuper le poste pour lequel je viens d'être nommée. J'ai l'impression de courir tout le temps, quand elles me demandent quelque chose je suis toujours d'accord, je fais tout ce que je peux et ce n'est pas encore assez ! »

Pendant que Josiane parle j'ai à la fois un conte métaphorique qui me vient en tête et un questionnement autour de la reconnaissance. Je formule : « Je sens un immense investissement ? ». Josiane parle de son besoin de reconnaissance qu'elle définit comme légitime quand on s'investit autant dans son travail. Je dis me rappeler d'un conte pendant sa narration et lui demande si elle souhaite l'entendre pour terminer cette séance :

« Hassékouru, roi des lièvres, ne pouvait dire non. Il n'avait tout simplement pas appris à le faire. Vers l'âge de deux mois, tous les petits lièvres s'exercent à dire non à leurs parents. C'est ainsi qu'ils apprennent à marquer leurs limites. Mais pour une raison ou une autre, Hassékouru n'avait pas complété cet apprentissage important.

Hassékouru avait toujours eu peur de déplaire aux autres. Remarquez bien que cette peur ne l'avait pas empêché de devenir le roi des lièvres. Hassékouru était un bon roi, mais il se faisait mourir à ne rien refuser à ses sujets. Il se trouvait dans des situations intenable à force de vouloir plaire à tout le monde, car dans l'exercice de ses fonctions, un roi doit nécessairement refuser des choses à certains sujets !

Une nuit, alors qu'il dormait d'un sommeil profond dans son terrier royal, Hassékouru eut l'apparition du Lièvre Blanc qui lui dit : « Hassé... hassé... hassé... hassé... » Il se réveilla soudain, tout excité d'avoir eu le privilège de la visite du Lièvre Blanc. Il se demanda ce que pouvait bien vouloir dire le message : « Hassé... Hassé... Hassé... » C'est alors qu'il se rappela une scène d'enfance dans laquelle sa grand-mère paternelle lui disait : « Viens ici, mon petit lapin d'amour. Tu as assez couru aujourd'hui. Tu n'es pas obligé de courir pour tout le monde. Tu peux dire non. Et ta grand-maman va toujours t'aimer, même quand tu dis non. Je vais te donner un nom spécial pour te rappeler cela. Et elle le nomma Hassékouru. »²⁴

Josiane écoute, sourit et me dit : « oui, je cours mais après quoi ? Il faut que je réfléchisse. » Lors de la séance suivante, je vois en ouvrant la porte et en saluant Josiane qu'elle est préoccupée. A peine assise Josiane dit que la situation s'est dégradée au travail. Le visage de Josiane est rouge, elle parle avec véhémence, ses bras bougent, ils se croisent se décroisent le débit de ses propos est rapide : les signes physiques de la colère sont présents. Elle décrit la situation suivante: par une stagiaire elle apprend qu'Anne a questionné ses collègues et le directeur en demandant si Josiane à la formation nécessaire pour le poste qu'elle occupe.

« Je suis profondément touchée et je ne comprends pas. J'ai toujours été gentille avec Anne quand le poste a été mis au concours, je lui ai demandé, comme elle est plus ancienne, si elle souhaitait postuler. La réponse que j'ai obtenue était : non, non, c'est pas pour moi ! Alors moi, j'ai postulé et j'ai eu ce poste en pensant que c'était ok pour tout le monde. »

Michelle Larivey définit la colère de la manière suivante « La colère porte un double message : elle signale à la fois l'insatisfaction et ce que nous considérons comme faisant obstacle à notre bien-être. Elle est toujours vécue à l'égard de quelqu'un, qui peut-être nous même, ou de quelque chose. Nous en voulons « à » X de nous faire vivre telle chose, de nous empêcher de... »²⁵

Effectivement Anne faisait vivre une insatisfaction à Josiane. J'ai laissé la colère de Josiane se déverser, j'avais la vision d'un récipient qui se vidait. J'énonce : « Quelle grosse colère, est-ce que vous arrivez à mettre des mots sur l'émotion que vous ressentez? ». Le récipient

²⁴ Kerouac, M.(1996) *La métaphore thérapeutique*, ses contes, ses outils, études éricksoniennes, Québec : Edition MKR, p : 229-230

²⁵ Larivey, M. (2002) *la puissance des émotions*, Québec : Les Editions de l'Homme, p: 56

n'est pas encore vide...car Josiane n'entend pas, elle reparle de la situation en précisant qu'elle a eu une explication houleuse dans le corridor avec ses collègues:

« J'ai tout de suite été parlé à Anne et je lui ai demandé de quel droit elle allait questionner les collègues à mon sujet. Elle a eu le culot de me répondre que c'est pas parce que je suis sa cheffe que j'ai le droit de la museler et qu'elle parle avec qui elle veut ! A ce moment là, j'étais furieuse et je lui ai dit que certes je ne pouvais pas la museler mais qu'elle allait entendre parler de moi. Ensuite j'ai été voir Agnès et je lui ai dit qu'elle aurait pu m'en parler. Elle répond qu'elle a hésité à me le dire et qu'elle ne l'a pas fait car elle ne trouvait pas pertinent de le faire, j'étais aussi fâchée contre elle. »

Sigmund Freud²⁶ identifie le transfert d'une émotion sur un autre objet que celui qui l'a provoquée, comme un des mécanismes de défense dont l'une des composantes est le déplacement : après cette situation conflictuelle Josiane a changé de lieu et de personne pour tenter de passer sa colère.

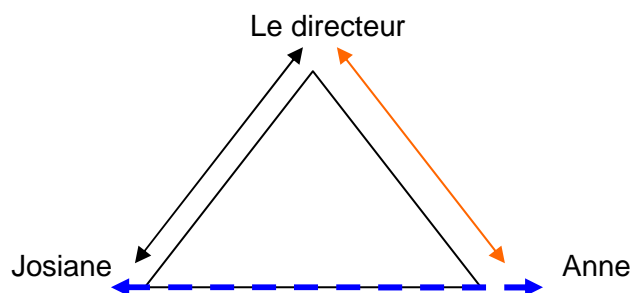
Je demande à Josiane si elle souhaite faire un jeu de rôle. Je propose d'endosser le rôle d'Anne et Josiane assume le sien, avec la question suivante : « Ici et maintenant, qu'est-ce qu'elle souhaite dire à sa collègue ? ». Après avoir échangé quelques informations complémentaires qui me permettront d'entrer dans le personnage, nous changeons de place et nous entamons le jeu. Après l'arrêt de ce jeu qui a duré entre 5 à 7 minutes, je donne la parole à Josiane pour qu'elle puisse dire comment elle a vécu ce jeu :

« Je suis moins en colère maintenant car j'ai pu parler, l'autre jour sa réponse m'a bloquée je me suis sentie attaquée et j'ai répondu. Je croyais avoir établi avec mes collègues un bon climat de travail, comment faire maintenant pour continuer à lui faire confiance ? Je n'ai rien à lui reprocher professionnellement mais je ne supporte pas sa manière de fonctionner. »

A mon tour de dire mon ressenti pendant ce jeu de rôle : j'ai eu l'impression d'avoir en face de moi une copine très sympathique, qui cherche à m'arranger le plus possible, je ne me suis pas sentie face à une cheffe qui doit à un certain moment prendre une décision. Ensuite, j'ai fait un lien avec le positionnement d'Anne tel qu'il était dessiné sur l'organigramme. Josiane reste un instant silencieuse puis formule qu'en effet Anne ne la considère pas comme sa cheffe, car :

- Elle ne respecte pas les consignes d'horaires.
- Elle tourne la tête certaine fois lorsque Josiane lui parle.
- Elle formule ses demandes au directeur sans passer par sa supérieure.

Pendant qu'elle parle je dessine un schéma qui me semble bien illustrer ce mode de fonctionnement :



Ensuite, je commente le dessin : « La communication est établie entre Josiane et son directeur, entre Anne et le directeur, mais pas entre Anne et Josiane. » Josiane dit :

« Je ne sais pas pourquoi il accepte de la recevoir pour des questionnements qui sont de mon ressort. Il devrait lui dire de s'adresser à moi ! »

²⁶ Freud, S. (1996) *Le moi et les mécanismes de défense*, Paris :PUF

Je suggère qu'il serait peut-être opportun d'avoir un entretien avec son directeur et d'échanger avec lui autour de la communication du service et des missions qui lui sont confiées.

Nous arrivons au terme de la séance, je formule ma phrase rituelle : « Nous allons nous arrêter là, est-ce que cela va pour vous ? ». Ce rituel me permet de m'assurer que la personne semble en accord avec le contenu de la séance. Josiane me dit être fatiguée.

Dans l'entre-deux séances, j'ai relu mes notes et les pistes que je dégageais. J'avais le sentiment, en écoutant Josiane, qu'Anne cherchait à déstabiliser sa responsable qui ne prenait pas sa place de cheffe, et qu'un jeu de pouvoir était en train de s'installer. Claude Steiner se positionne de la manière suivante :

« Les jeux de pouvoirs se jouent non seulement au niveau du management, mais aussi chez les subordonnés. Des hiérarchies se créent et, avec elles, leurs lots d'insultes, de secrets, de ragots, de mensonge et d'humour blessant. Même si la plupart des gens se rendent compte de ce qui se passe, il n'y a aucun accord pour arrêter ces actions ou pour les empêcher. En conséquence, le lieu de travail peut être un champ miné de transactions émotionnellement analphabétisées et toxiques. »²⁷

La deuxième piste se situait autour des valeurs de Josiane qui sont heurtées, elle avait cité la confiance, il y en a peut-être d'autres.

« Les valeurs sont des réalités abstraites qui s'offrent à nous pour que nous les choissions ; elles sont donc nanties d'un coefficient de désirabilité variable. Elles sont liées à des visions du monde et de l'homme formées au cours du temps, par confrontation avec les difficultés et les espoirs de l'expérience sociale. Elles appellent leur hiérarchisation (échelle de valeurs) pour permettre la légitimation de nos choix éthiques. »²⁸

Quelle est l'échelle des valeurs de Josiane, quelles valeurs enracinées proviennent de l'inconscient collectif (archétype) ou du modèle parental ?

La troisième piste est le mode de communication de Josiane avec son équipe. Les échanges ont lieu dans les couloirs, sans aucune confidentialité et sans prendre le temps de nommer comment on fonctionne. Le colloque hebdomadaire se passe sous le même mode : vient qui veut et quand elles-ils veulent, de plus aucun pv n'entérine les décisions prises.

A la troisième séance Josiane formule la demande suivante :

« J'ai discuté avec mon directeur, je lui ai fait part à la fois de mes difficultés relationnelles avec Anne et de l'impression de triangulation que je ressentais quand elle me passait par-dessus pour avoir un entretien avec lui. Mon directeur a admis que ce fonctionnement n'était pas acceptable et qu'il était nécessaire de « remettre les pendules à l'heure » en ayant un entretien ensemble, les trois, avec Anne. J'aimerais préparer cet entretien avec vous car il a lieu tout à l'heure dans mon bureau et je l'appréhende. »

Nous avons travaillé sur plusieurs axes :

- Le lieu: quelle place chacun-e allait avoir, le définir préalablement.
- La clarification du but de l'entretien: nommer ce qui va être traité dans la séance.
- La prise de parole, qui va mener l'entretien ?

En fin de journée j'ai pensé à Josiane et, j'ai eu très envie de savoir comment l'entretien s'était déroulé, je me sentais solidaire de cette femme courageuse! Cependant nous sommes dans un processus de supervision, ce qui implique que ce vécu, cet espace entre, appartient au processus. L'unique moment où je peux avoir un retour c'est lors de la prochaine rencontre, pour autant que Josiane ait envie d'en parler !

²⁷ Steiner, C.(1998), *l'ABC des émotions*, Paris : InterEditions, p : 205

²⁸ Wilber, K.(1997) *Une brève histoire de tout*, Ottawa : Edition de Montagne

4.3. La peur

Lea est jurassienne, elle souhaite faire 20 supervisions durant son stage de fin de formation d'animatrice socioculturelle. Pour elle, obtenir ce diplôme est un rêve, car son chemin de vie n'est pas linéaire, après l'obtention d'un CFC d'employée de commerce, elle a obtenu une maturité du soir, et est actuellement au bénéfice d'une bourse qui lui a donnée la possibilité de faire l'Ecole Sociale. Ce stage se passe dans un lieu qui prépare une manifestation culturelle d'envergure, elle a la responsabilité des achats, des articles promotionnels qui seront vendus pendant cette manifestation. Ces achats représentent une rentrée d'argent importante pour le budget de la manifestation. Elle doit également engager les personnes qui vont vendre les articles pendant le festival. C'est une lourde responsabilité qu'elle est prête à assumer.

Le directeur du festival est également son praticien formateur et une personne que Lea définit comme une personne sympathique, avec un égo surdimensionné qui adore être cocolé par son équipe féminine. En effet, à part la stagiaire, deux femmes sont les employées permanentes du festival. Ensuite, quelques semaines avant le début du festival, une équipe technique, masculine, vient renforcer le pool des salariés.

A chaque rencontre hebdomadaire Lea vient avec une demande. Jeune femme participative, avec qui je vis des supervisions agréables. Les demandes concernent toutes autour de son positionnement dans une structure en mouvement et le manque d'espace de travail, car tout le monde s'active dans le même bureau.

Ayant eu l'envie de mobiliser d'autres ressources que la parole, j'ai proposé dès le premier entretien de symboliser chaque séance de supervision que nous allions vivre en mettant sur un morceau de papier la couleur qui serait la plus représentative à cette question : « comment je me sens en repartant de cette supervision ? »²⁹. Ces morceaux seront assemblés chronologiquement sur une feuille et servira de support à l'évaluation finale. Fille solaire, les couleurs vont de paires, Lea est créative et les jaunes s'entremêlent avec les oranges et les rouges !

Nous sommes dans la seizième supervision lorsque Lea dit sa peur de ne pouvoir terminer son stage. Cette peur est liée au fait que le directeur du festival, qui est également son PF a été convoqué par le comité. Comité qui s'interroge sur le fonctionnement du festival et sur les comptes de l'exercice précédent qui tardent à venir.

« Il n'est plus le même son humeur a changé. Il me dit de prendre des contacts pour la création des différents supports. Quand je prends les contacts et que je lui présente les devis, il me dit que je dois prendre mes responsabilités, qu'il n'a pas engagé une stagiaire pour faire une chose en plus ! Mais je n'ai pas de budget clair... et j'ai peur de prendre cette responsabilité, s'il pleut, la fréquentation du festival sera moins grande, il y aura alors peu de vente, comment allons nous payer l'ensemble des fournisseurs, ça va me tomber dessus! Quand je lui parle de ça, il me dit qu'il ne sera peut-être plus là pour voir la fin du festival. »

En formulant : « Comment se traduit votre peur ? » Lea parle du « vaste tourbillon » que représente le seul bureau dans lequel ils travaillent tous ensemble actuellement, c'est à dire, les permanents et les personnes aux mandats. Dans ce cas-là, qui peut être responsable de quoi et si on lui faisait porter le chapeau d'un éventuel déficit ? Puis, elle dévie sur sa mère, ouvrière dans une fabrique de métallurgie jurassienne, licenciée à 55 ans. Après une longue et douloureuse période de chômage elle est à présent à l'aide sociale et a déposé une demande AI.

« Ma mère n'y était pour rien dans cette histoire et maintenant c'est elle qui est mal ! »

Je ressens à ce moment là une émotion et j'ai l'impression de *vibrer avec*. Cette résonance vient de mon origine neuchâteloise, j'ai grandi dans un canton qui n'a jamais été épargné par le chômage. Dans les familles du Jura, une crise horlogère était synonyme d'inquiétude sourde, d'angoisse diffuse d'avoir l'un des siens peut-être touché par le chômage.

²⁹ Kolly Ottiger.I, Tissot. S. (2007), *Outils et techniques de créativité au service de la supervision*, Genève :CEFOC

La peur ressentie est d'origine culturelle, nous sommes loin de la peur liée à un danger immédiat tel que la peur que l'on peut ressentir lors d'une promenade dans un quartier réputé dangereux, ou de la peur liée à une phobie. F. Lelord et C. André parlent de la peur culturelle en ces termes :

« Comme l'anxiété, ces peurs correspondent à l'attente d'un danger à venir, plus qu'à sa présence : c'est pourquoi elles portent sur le futur. »³⁰

Je dis à Lea que je suis touchée par son témoignage car mon origine du pied du Jura m'amène à bien comprendre ce qu'elle me dit, mais que nous allons rester sur sa situation : « Comment voit elle ce danger dans l'ici et maintenant? »

« Je ne sais pas, mais je vois quelque chose de diffus, comme un nuage qui plane sur moi, la seule chose concrète est le changement d'humeur de mon directeur. »

Je propose à Lea de rester durant la prochaine semaine de travail sur les éléments factuels des objectifs de stage : est-elle dans la cible ? Lea me répond oui. En lui présentant le morceau de papier, je pose ma question de fin d'entretien: « Est-ce que cela va pour vous, nous pouvons en rester là pour aujourd'hui ? ». Tout en répondant oui, Lea a posé sur le morceau de papier pour la première fois une couleur terne, un gris souris.

Après son départ, je me suis questionnée sur la durée de l'entretien, nous avons défini une heure, aurais-je dû proposer de dépasser ce temps? Ma proposition de rester sur des éléments factuels était-elle appropriée ? Ce nuage qui planait sur elle, était-ce urgent de savoir en quoi cela consistait ? J'ai pris l'option de faire confiance et de penser que si elle était mal, Lea l'aurait formulé dans la dernière question que j'ai posée.

Le gris du morceau de papier de Lea ne devait pas devenir une couleur noir pour moi!

Entre temps je me suis documentée sur la peur sociale et ai trouvé une définition qui me parle :

« Le partage de la même inquiétude au même moment nous paraît, en effet susceptible de favoriser la perception par les individus d'un état communiel : l'émotion partagée témoigne fortement de la présence des autres, de semblables, qui connaissent et redoutent les mêmes choses. L'identité affective rapproche les uns des autres des individus que leur égoïsme naturel avait tendance à isoler en temps ordinaire »³¹

Je pense à la prochaine rencontre, en reprenant mes notes je constate que Lea revient systématiquement sur les questionnements en suspens : *La chose diffuse va réapparaître*. Pour me préparer à cette éventualité qui s'annonce très probable, il me semble important de rester sur des éléments factuels, car je n'oublie pas la résonance ressentie. Je puise dans le chapitre : la formulation des relances dans l'élucidation, de Vermersch:

« Décrire l'action c'est en premier lieu, encourager l'expression du déroulement temporel de la suite des actions élémentaires »³²

Cet encouragement passe par des questions de début, d'enchaînements et de fin de l'action lors d'un entretien. En préparant ce type de question, comme un fil rouge je me sens bien préparée pour la prochaine séance.

Je suis bien préparée, mais entre temps des événements se sont produits qui ont éliminés toute *chose diffuse*: le président du comité a démissionné, le directeur a été licencié sur le champ et un nouveau président ad-intérim a donné à Lea toute la légitimité pour répondre aux commandes qu'elle devait effectuer, plus aucune peur ne flotte à l'horizon.

Lors de l'évaluation finale le patchwork que représentait ce processus de 20 heures était vivement coloré, avec juste une couleur terne représentée par ce morceau gris souris !

³⁰ Lelord, F., André, C. (2001) *La force des émotions*, amour, colère, joie... ; Paris: Odile Jacob, p : 279, 280

³¹ Mannoni, P.(1982) *La peur*, Paris: PUF, collection Que sais-je no.1983,p : 114

³² Vermersch, P. (1994) *L'entretien d'explicitation*, Issy-les-Moulineaux : ESF, p: 136 à 139

5. Mises en perspectives

Je n'aurais pas pu faire ce travail sans prise de notes. Cependant prendre trop de notes pendant la supervision, me coupe de ce qui se vit : du regard, des gestes et de la perception du l'instant. Dès lors, j'ai pris l'habitude d'écrire des mots clés pendant la rencontre et ensuite je complétais ma rédaction après la supervision. Ces notes constituent un support de travail que j'utilise avant chaque nouvelle supervision.

Ce travail a changé ma connaissance sur les émotions et ma manière de les aborder au quotidien. J'ai l'impression d'avoir intégré ces nouvelles connaissances. Ce changement ce traduit de deux manières différentes :

- Tout d'abord pour moi, comment je ressens les choses : laisser venir et accueillir les émotions dans mon corps, dans ma tête puis en liant ces deux aspects dans le contexte social dans lequel l'émotion surgit.
- Puis, pour les supervisées : en observant et en écoutant les supervisées, au travers des mots et des gestes je peux voir des émotions surgir et m'autoriser à les nommer.

Pour conclure j'ai envie de parler de la joie que je ressens en terminant ce travail qui m'habite depuis...neuf mois, une véritable gestation, et d'observer cette émotion selon le processus circulaire de Michelle Larivey³³:

1. La joie émerge par un profond bien-être physique, comme un relâchement.
2. Je ressens ce bien-être et je m'abandonne à ce que cette émotion fait surgir en prenant conscience des différentes parties de mon corps qui la vit.
3. Je mets en lien ce que je vis avec l'étape que représente la fin de ce travail, dans l'immédiateté. C'est-à-dire, je vais passer des fêtes de fin d'année, en me sentant légère et en profitant pleinement de ces instants.
4. Cette joie prend sa signification dans : je suis arrivée au bout de cette formation impliquante et je peux être fière du chemin parcouru.
5. Je vois poindre, au moment où j'écris ces lignes le changement de l'émotion fugace en sentiment plus durable. Sentiment qui s'apparente à une satisfaction de la tâche accomplie, tout en sachant qu'il me faudra attendre quelques semaines encore pour un véritable point final.

Qu'il est dur d'écrire ces dernières phrases et de ne pas les effacer! Parler de la joie et de ses dérivés m'est difficile et je ne suis pas la seule, car il existe peu d'écrits sur les émotions en lien avec le plaisir alors qu'il y a pléthore de document pour les autres...

³³ Larivey, M. (2002) *la puissance des émotions*, Québec : Les Editions de l'Homme, chapitre 2

6. Annexes

6.1 Bibliographie

Ouvrages

- ✓ **Bonis de, Monique** (1996) *Connaître les émotions humaines*, Liège: Mardaga
- ✓ **Bonis de, Monique** (2006) *Domestiquer les émotions*, Paris: Le Seuil, coll. Les empêcheurs de tourner en rond
- ✓ **Damasio, Antonio** (2006) *L'erreur de Descartes. La raison des émotions*. Paris : Odile Jacob
- ✓ **Damasio, Antonio**, (2003) *Spinoza avait raison. Joie et tristesse. Le cerveau des émotions*, Paris: Odile Jacob
- ✓ **Dantzer, Robert** (2005) *Les émotions*, Paris: PUF, coll. Que-Sais-je, no. 612.
- ✓ Etxebarria, L. (2004) *Un miracle en équilibre*, Mayenne : Héloïse d'Ormesson
- ✓ **Freud, Sigmund**, (1996) *Le moi et les mécanismes de défense*, Paris: PUF
- ✓ **Kerouac, Michel** (1996) *La métaphore thérapeutique, ses contes, ses outils, études éricksoniennes*, Québec: MKR
- ✓ **Larivey, Michelle** (2002) *La puissance des émotions*. Québec : Les Editions de l'homme
- ✓ **Lebbe-Berrier, Paule** (2007) *Supervisions éco-systémiques en travail social. Un espace tiers*, Ramonville Saint-Agne: ERES
- ✓ **Lelord, François, André, Christophe** (2001), *La force des émotions. Amour, colère, joie...*, Paris: Odile Jacob
- ✓ **Mannoni, Pierre** (1982), *La peur*, Paris: PUF, coll. Que sais-je, no 1983.
- ✓ **Montand, Bernard et Patricia, Müller, Lydia** (2001) *La vie et la mort de Gitta Mallasz*, Paris: Dervy
- ✓ **Plutchick, R. (1980)** *Emotion. A Psycho-evolutionary Synthesis*, New-York :Harper and Rons
- ✓ **Rogers, Carl R.** (1996) *Le développement de la personne*, Paris: Dunod
- ✓ **Sillamy, Norbert** (1983) *Dictionnaire usuel de la psychologie*, Paris: Larousse
- ✓ **Steiner, Claude** (1998) *L'ABC des émotions, développer son intelligence émotionnelle*, Paris: InterEditions
- ✓ **Vermersch, Pierre** (1994) *L'entretien d'explicitation*, Issy-les-Moulineaux: ESF
- ✓ **Wilber, Ken** (1997) *Une brève histoire de tout*, Ottawa: Edition de Montagne

Articles

- ✓ Les émotions de A à Z. Edition : Sciences humaines no.68, janvier 1997, p : 16 à 29
- ✓ L'alchimie des émotions, Edition : les Grands Dossiers des Sciences Humaines no 3, août 2006, p : 38 à 40
- ✓ Corps, émotion, raison, Edition : Les Grands Dossiers des Sciences Humaines no. 7, juin-juillet-août 2007, p : 50 et 51

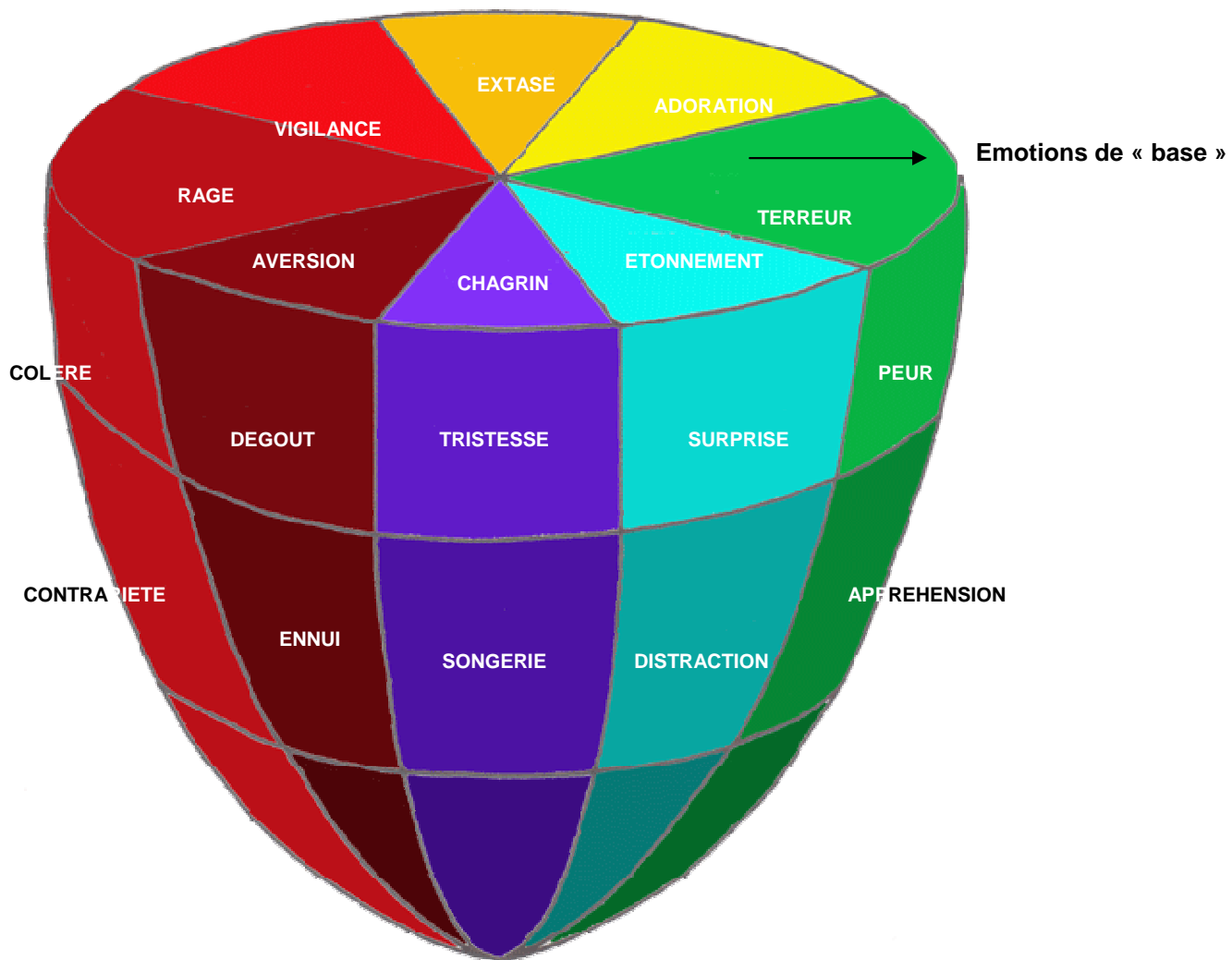
Journées thématiques

- ✓ **Tissot, Sylvie** (2007) La place du corps, Genève :CEFOC
- ✓ **Kolly Ottiger, Isabelle, Tissot, Sylvie** (2007) Outils et techniques de créativité au service de la supervision, Genève :CEFOC

Sites Web

- ✓ <http://www.lecerveau.mcgill.ca/flash>
- ✓ http://culturestaps.com/site_900005e.pdf
- ✓ <http://www.doc2learn.org>

6.2. Circumplex

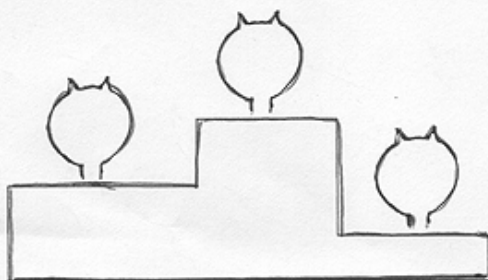


Le modèle du Circumplex (d'après Plutchik 1980).

Les mots indiqués dans chaque cadran n'ont qu'une valeur indicative. Ce sont des traductions du dictionnaire, pour lesquelles aucune analyse n'a été faite.

6.3. Annexe

COMMENT CHAT VA ?



d'autres ?