



Personnes de Confiance

Jour 2



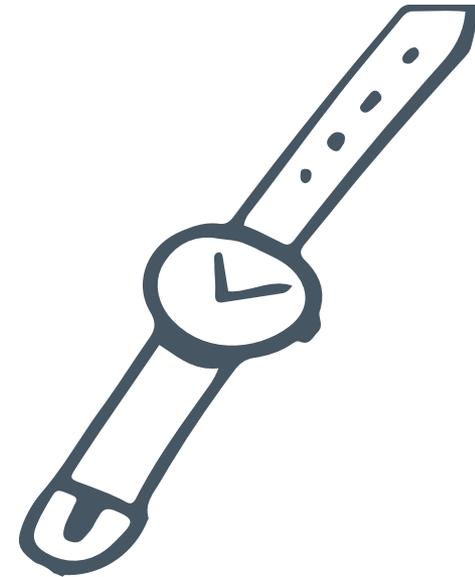
Corinne Vandenberghe



Modalités pratiques : horaires

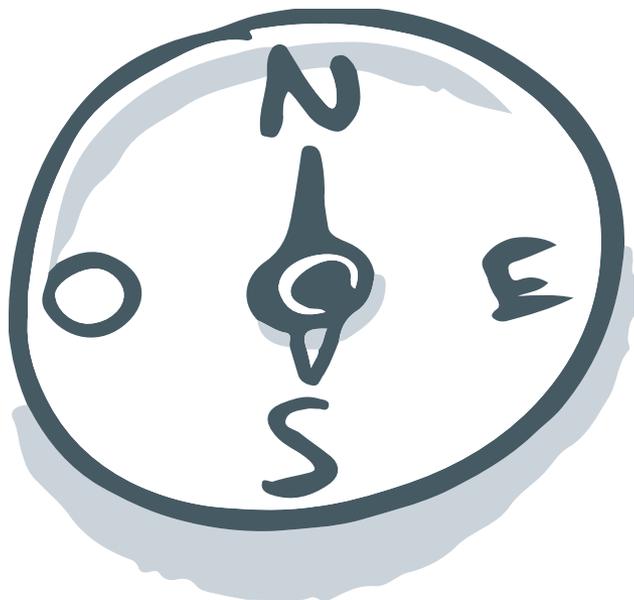
9h30 – 17h

pauses régulières – 1h de pause vers 13h



Cadre légal et statut de la PdeC	Corinne Vandenberghe
RPS, gestion des émotions, etc.	Corinne Vandenberghe
Entretien et communication	Marc Drèze
Conflits et conciliation	Jean Martens
Organisation et récapitulatif	Valérie Lebrun

Modalités pratiques : cadre



Respect



Bienveillance



Discrétion par rapport aux situations évoquées



Souveraineté



Secret professionnel



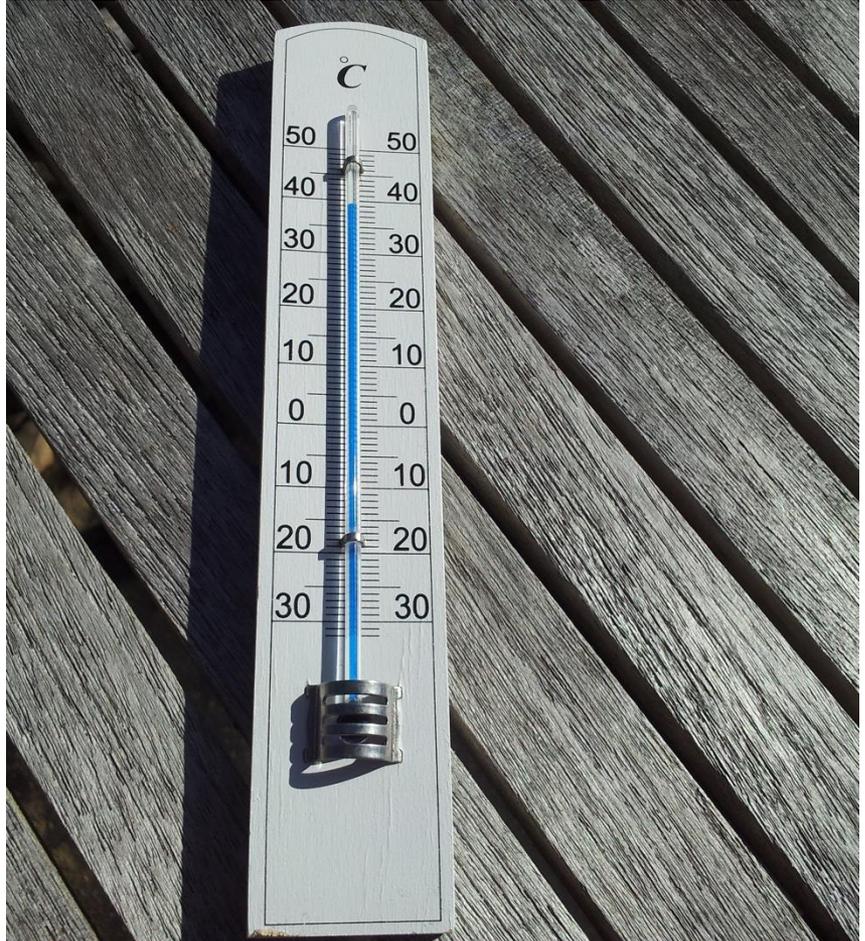
Parler en "je"



...

Inclusion/ Météo du jour

Comment je me sens
aujourd'hui?
Avec quelles questions?
Avec quelles attentes?



Vous avez déjà vu, ce que vous en avez retenu

Le bien-être au travail

Cadre légal – les 7 domaines

Principe de prévention

Les acteurs généraux et spécialisés

Les RPS

Définition

Les 5 composantes

Les conséquences

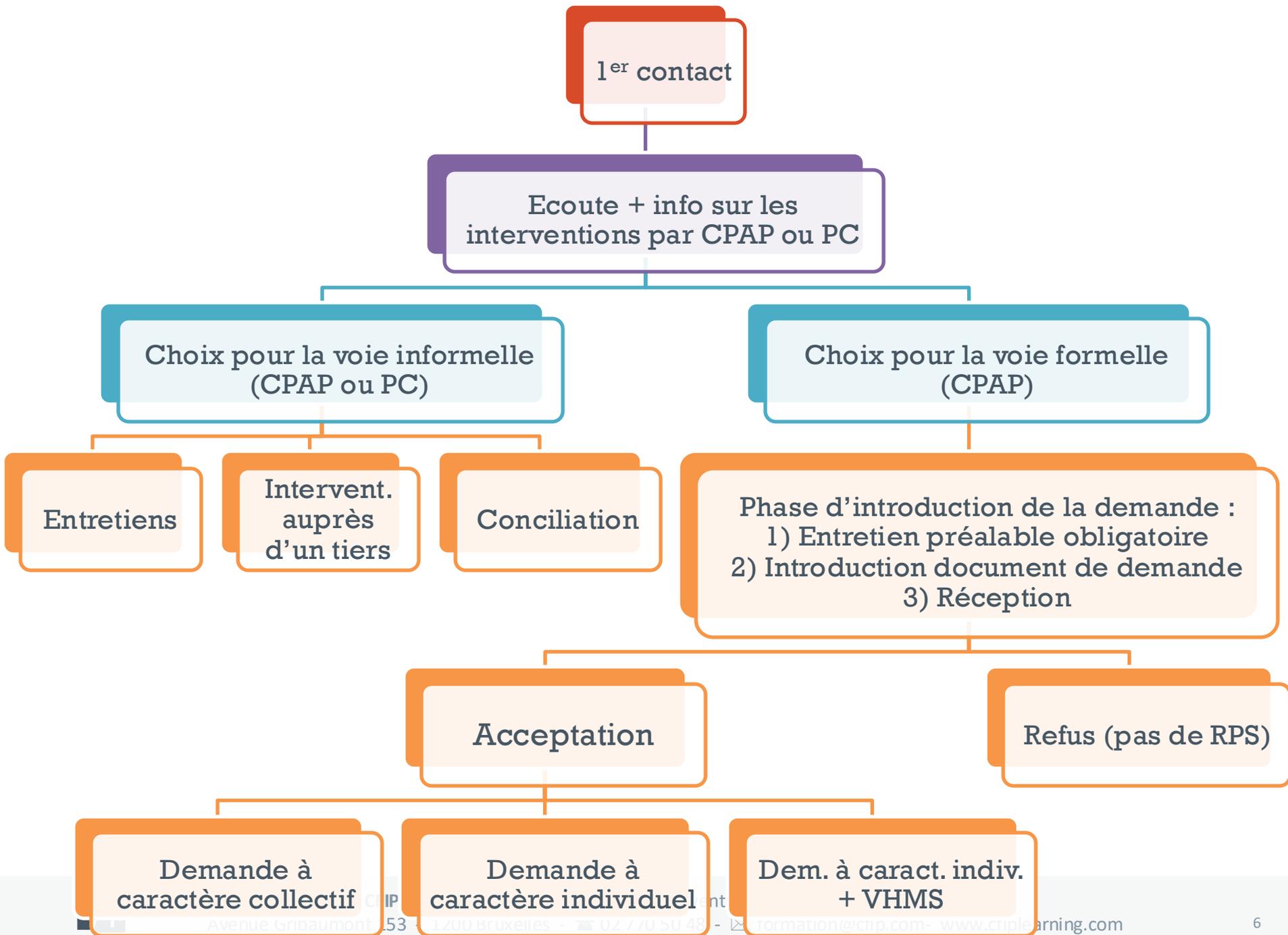
Les acteurs

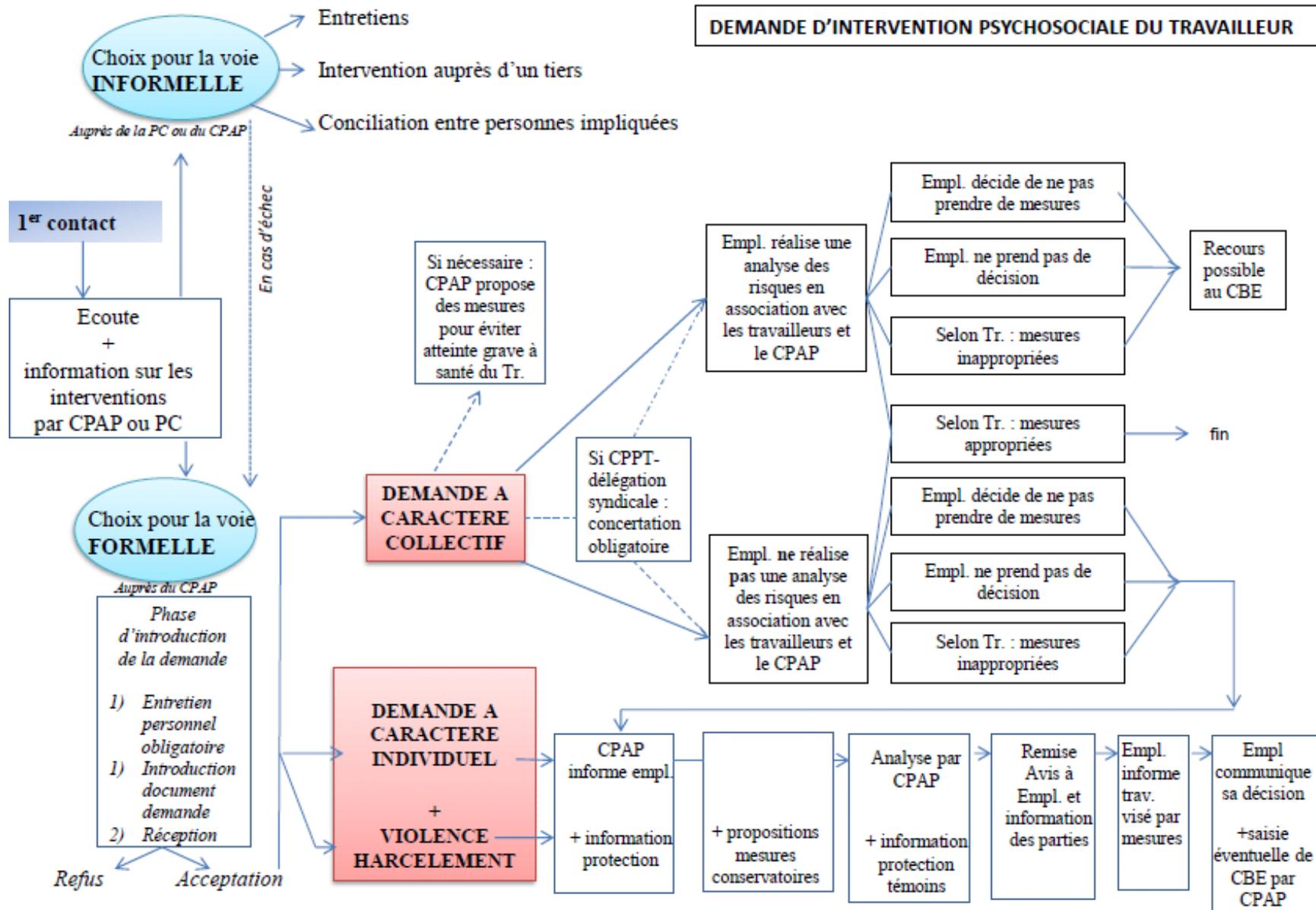
Les procédures informelles, formelles et externes

La personne de confiance

Son rôle

Son statut





Phase préalable au choix



Premier contact par téléphone, mail, visite, ...



10 j calendrier pour rencontrer le demandeur et l'informer sur les différents modes d'intervention



Par la personne de confiance ou le conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux



Issue = ne pas poursuivre OU choix d'intervention -> signer demande (mandat) + Attestation de présence

Choix pour la voie informelle

Intervention psychosociale informelle (DIPI)

Entretiens personnels

Ecoute

Conseils

Soutien

Coaching

Intervention auprès d'un tiers

Nom du tiers et but de l'intervention précisés dans le mandat

Tiers = partie non impliquée dans la situat^o probl. mais dont l'intervent^o pourrait aider à la résoudre

Conciliation

Accord des deux parties indispos.

Neutralité en impartialité de l'intervenant = facilitateur

Recherche d'un accord respectueux des intérêts des deux parties

To be continued ...

Dans les modules suivants vous développerez les compétences nécessaires à ces trois types d'intervention

Des questions?

Choix pour la voie formelle

Intervention psychosociale formelle (DIP Form)



Si la DIPI n'aboutit pas

Si le travailleur ne souhaite pas de DIPI



Objectif = demander à l'employeur de prendre des mesures de prévention appropriées



CPAP réalise une analyse des risques de la situation de travail du demandeur et remet un avis à l'employeur : résultats de cette analyse + propositions de mesures individuelles et collectives

Intervention psychosociale formelle (DIP Form)

Entretien préalable du demandeur avec le CPAP

Rédaction de la déclaration (demandeur)

Acceptation ou refus par le CPAP

Clarification de la demande par le CPAP (Coll, VHMS, RPS)

Information à l'employeur par le CPAP

Analyse de la demande par le CPAP (AdeR indiv, toute personne jugée utile pour la compréhension de la situation)

Envoi courrier par CPAP à l'employeur

Info sur les mesures prises par l'employeur

Intervention psychosociale formelle (DIP Form)

DIP FORMELLE COLLECTIVE

= situation décrite ayant principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif

Anonymat ✓

Protection ✗

DIP FORMELLE INDIVIDUELLE VH

= spécificités si demande faite pour faits de violence,
de harcèlement sexuel ou moral au travail

Anonymat ✗

Protection ✓

DIP FORMELLE INDIVIDUELLE RPS

= situation décrite ayant principalement trait à des risques qui présentent un caractère individuel

Anonymat ✗

Protection ✗

1^{er} contact

Ecoute + info sur les interventions par CPAP ou PC

Choix pour la voie informelle (CPAP ou PC)

Choix pour la voie formelle (CPAP)

Entretiens

Intervent. auprès d'un tiers

Conciliation

Phase d'introduction de la demande :
1) Entretien préalable obligatoire
2) Introduction document de demande
3) Réception

Acceptation

Refus (pas de RPS)

Demande à caractère collectif

Demande à caractère individuel

Dem. à caract. indiv. + VHMS

Demande à caractère collectif



Si nécessaire : CPAP propose des mesures indiv. (conservatoires)



CPAP communique les risques à l'employeur



Concertation obligatoire en CPPT (CCB ou CSC)



Employeur communique sa décision (3 mois max.)



Employeur met en œuvre des mesures collectives



Sinon (ou si travailleur les juge inappropriées) → individuel

Demande à caractère individuel



CPAP informe employeur



Analyse par CPAP



Remise d'avis



Employeur informe trav. visés par mesures



Employeur communique sa décision

Demande à caract. individuel + VHMS



CPAP informe employeur + info protection + prop. mesures conservatoires



analyse par CPAP + info protection des témoins



Remise d'avis



Employeur informe trav. visés par mesures



Employeur communique sa décision



Saisie éventuelle du CBE par CPAP

Synthèse

	DIP Informelle	DIP Formelle	
Individuel	DIPI Individuelle	DIP VH	DIP RPS
Collectif	DIPI Collective	DIP Collective	

Personne de confiance

Procédures externes





L'inspection contrôle du bien-être au travail (CBE)

- Le travailleur peut y faire directement appel si rien n'existe en interne
- Compétence ouverte à tous les risques psychosociaux
- Intervenant de seconde ligne
- Renvoi préférentiel à la procédure interne
- Vérification de l'application des mesures proposées par le CPAP

L'inspection contrôle du bien-être au travail (CBE)

Rôle de conseil et d'information pour
l'application des dispositions légales

Contrôle les employeurs :

- Avertissements
- Mises en demeure
- Procès-verbal → auditorat du travail

Le travailleur peut aller directement au CBE, si :

- Pas de CPAP désigné (interne ou externe)
- Pas de procédure interne ou non conforme
- La demande d'intervention psychosociale formelle n'a pas permis de mettre fin aux difficultés selon le travailleur





Auditorat du travail

Ministère public : auditorat du travail

Procédure pénale :

Quand l'auditeur ne classe pas le dossier, il peut assigner devant le tribunal correctionnel l'auteur des comportements abusifs et dans certaines circonstances, l'employeur, ses mandataires et préposés qui auraient commis une infraction à la législation

Procédure civile :

Dans le cas spécifique de VHMS, la personne qui s'estime victime peut engager une action pour obtenir :

- un dédommagement en réparation du dommage matériel et moral ou
- une injonction du tribunal à l'égard de l'auteur afin que les faits cessent (action en cessation)

Exercice

Par 2 : recevoir un demandeur pour la première fois et

- Lui expliquer votre rôle comme personne de confiance
- Lui exposer les modes d'action à sa disposition et le choix qu'il doit faire

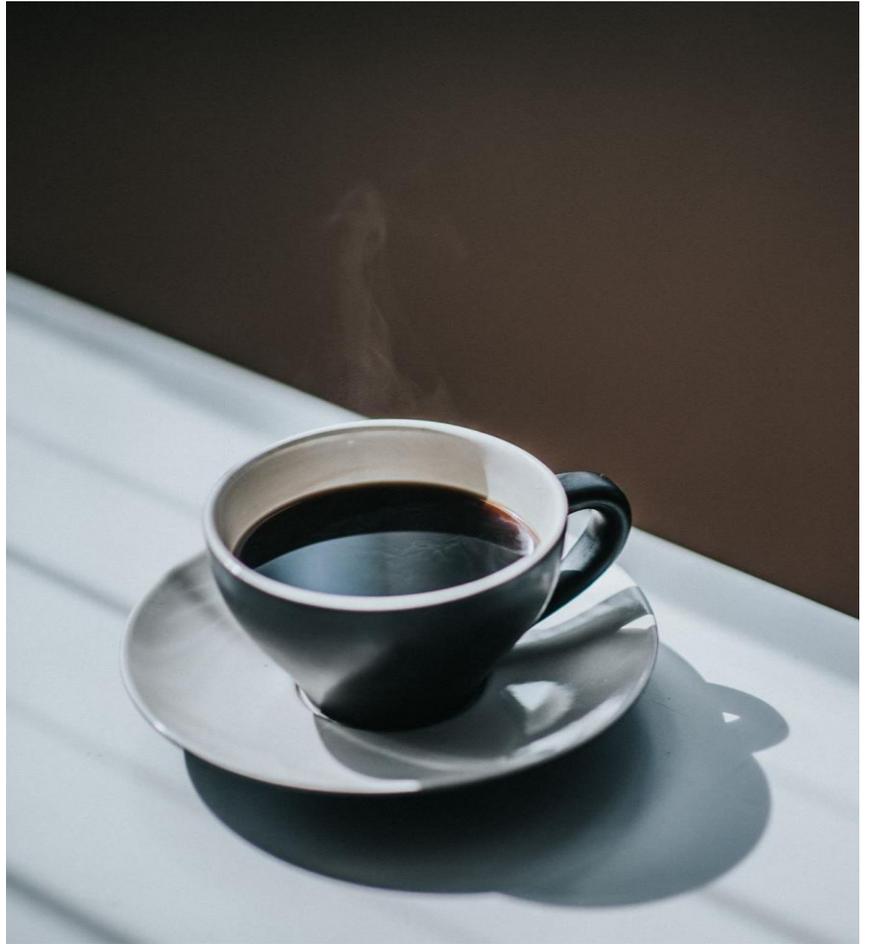
Avant de commencer, des questions ? On récapitule les éléments importants ?

Documents d'aide (Mémo et documents PC)

20 Minutes (10 minutes chacun)

Pause

15 minutes



Aujourd'hui

L'analyse des risques

Les différents types de souffrance au travail

Les émotions

Contenu de la formation

5 journées - Contenus et durée fixés par la loi

Cadre légal relatif au rôle et au statut de la personne de confiance

Les risques psychosociaux au travail

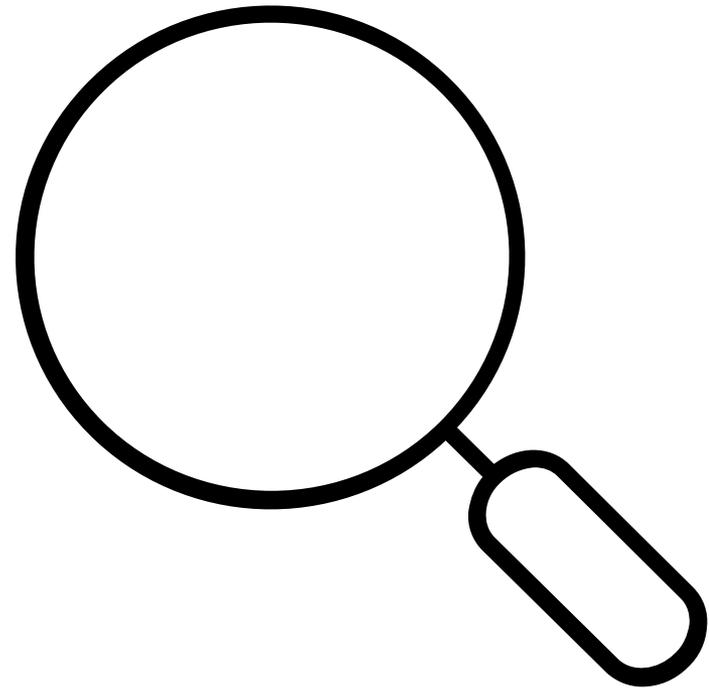
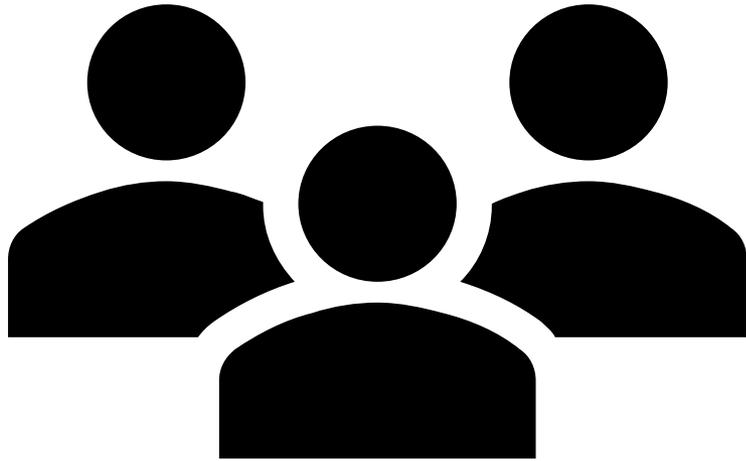
Intervention psychosociale : Techniques d'entretien

Intervention psychosociale : Gestion des situations problématiques

Des questions ?



Analyse des risques psychosociaux



Volet psychosocial de l'AR

Dans le cadre de l'analyse des risques générale qu'il réalise dans son entreprise, l'employeur identifie les situations qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail.

Il tient compte entre autres des situations qui peuvent mener:

- au stress ou au burnout occasionnés par le travail;
- à un dommage à la santé du travailleur découlant de:
 - conflits liés au travail,
 - violence,
 - harcèlement moral,
 - harcèlement sexuel au travail

Analyse des risques *a priori*



Intégration des RPS dans l'analyse des risques (AR) générale

Réalisée par l'employeur

Avec la participation des travailleurs

En association avec le CPAP du SIPPT

Mesures de prévention

Sur base de l'analyse des risques, l'employeur prend des mesures de prévention pour combattre les risques psychosociaux au travail. (Système dynamique de gestion des risques, PGP, PAA)

Ces mesures de prévention peuvent prendre trois formes, selon que leur but est

- d'éliminer les dangers,
- de prévenir les dommages ou
- de limiter les dommages.

L'employeur ne prendra ces mesures de prévention que lorsqu'il a un impact sur le danger.

Analyse de risque spécifique

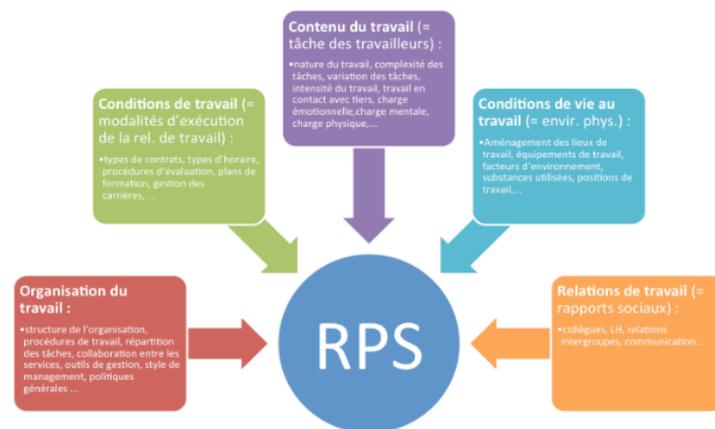
Situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté

Demandeur :

- Membre de la LH
- 1/3 des représentants de travailleurs

Réalisée par :

- L'employeur
- Avec la participation des travailleurs
- En association avec le CPAP du SIPPT



Attention dirigée vers le danger et les « 5 C »

CPPT informé – résultats anonymes

Méthodes d'analyse des risques

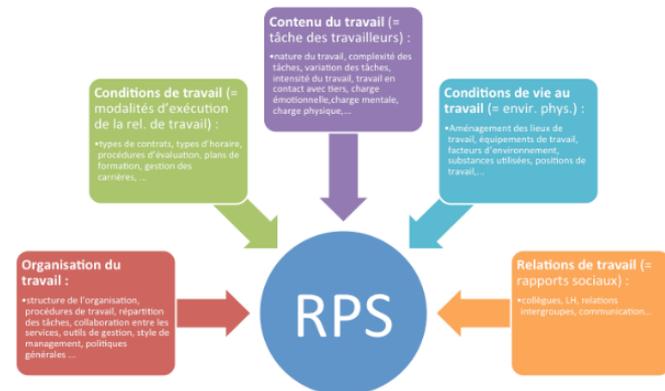
Questionnaires

Focus groupes (ex. méthode SOBANE)

Entretiens individuels (ex. canevas d'entretien semi-structuré)

Toujours :

- Participative
- Anonymisée
- Formulation de recommandations
- Explore les 5 composantes du travail



Rôle de la personne de confiance

Au niveau de l'analyse des risques a priori, la personne de confiance ne doit pas prendre en charge sa réalisation.

Par contre, l'employeur qui mène cette analyse des risques (avec ou sans conseiller en prévention aspects psychosociaux) peut lui demander de participer à sa mise en œuvre.

La personne de confiance ne peut donc pas gérer seule une analyse des risques mais, selon ses propres compétences, pourra y collaborer. Elle pourra par exemple informer les travailleurs sur la réalisation d'une telle analyse, organiser les réunions...

Synthèse tâches PC au niveau collectif



Assiste / informe l'employeur, la LH et les travailleurs à propos de la loi du Bien-Etre



Participe au CPPT/CCB pour avis consultatif concernant les RPS à l'ordre du jour



Peut collaborer à la mise en place et à l'élaboration des analyses de risques psychosociaux (si sollicitée et accord en CPPT)



Concertation avec le CPAP (échange d'informations pertinentes sur leurs interventions psychosociales).

Situations de souffrance au travail

Situations de souffrance au travail

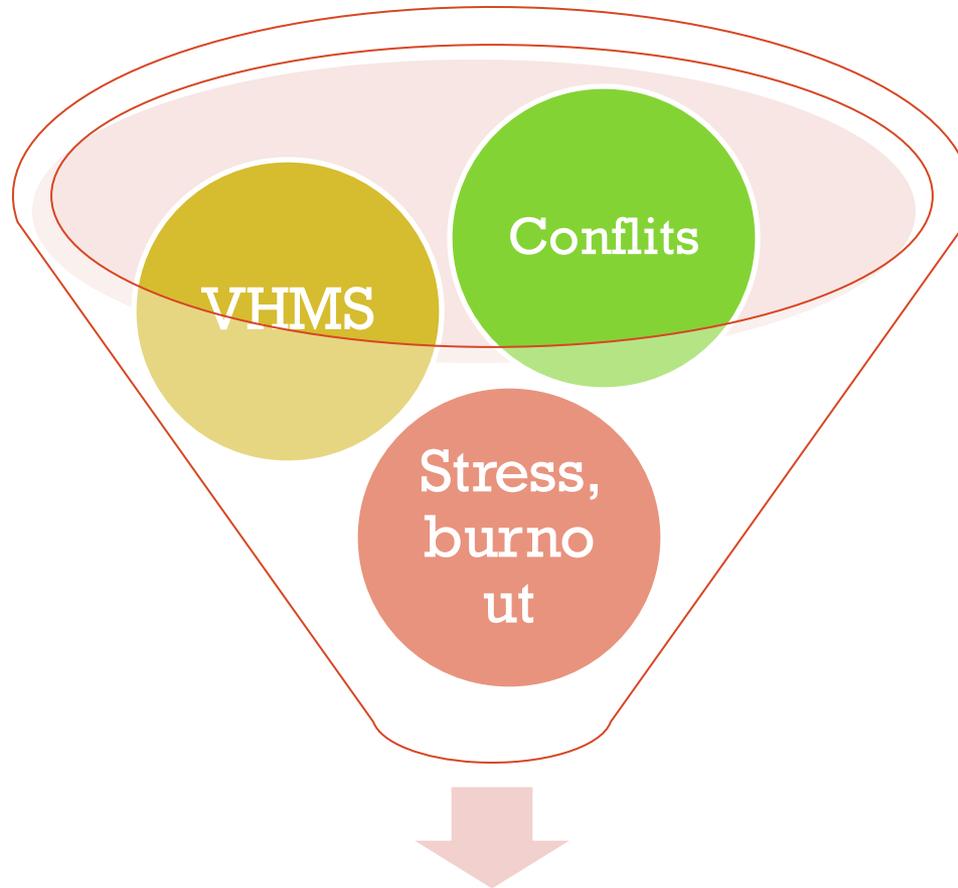
Rappel des RPS

« La **probabilité** qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un **dommage psychique** qui peut également s'accompagner d'un **dommage physique**, suite à l'exposition à des composantes :

- de l'organisation du travail,
- du contenu de travail,
- des conditions de travail,
- des conditions de vie au travail
- des relations interpersonnelles au travail,

sur lesquelles **l'employeur a un impact** et qui comportent **objectivement un danger**. »

La souffrance au travail



Risques psychosociaux au travail

Risques psychosociaux : cas particuliers

VHMS

Violence

Harcèlement
moral

Harcèlement
sexuel

Exercice de groupe



Répartissez-vous en 3 groupes
15 min

Qu'entendez-vous par :

- Harcèlement moral au travail
- Harcèlement sexuel au travail
- Violence au travail

Définition harcèlement moral

- Ensemble abusif de comportements
- Externes ou internes à l'entreprise ou à l'institution
- Qui se produisent pendant un certain temps
- Qui ont pour objet ou pour effet
 - de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne (...) lors de l'exécution de son travail
 - de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant
- Et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux

Critères de discrimination

La violence et le harcèlement moral peuvent être liés à un critère de discrimination. Il peut s'agir de:

l'âge l'état de santé actuel ou futur
l'état civil un handicap *une caractéristique physique ou génétique*
la naissance *l'origine sociale* la nationalité
la fortune la conviction politique *la conviction syndicale*
la langue une prétendue race la couleur de peau
l'ascendance l'origine nationale ou ethnique le sexe
l'orientation sexuelle l'identité de genre
l'expression de genre les caractéristiques sexuelles
la grossesse l'accouchement l'allaitement *la maternité*
l'adoption
la procréation médicalement assistée le changement de sexe
la paternité *la comaternité* ...



Exemples de comportements de HM

- **Isoler une personne:** l'ignorer, la tenir à l'écart des ses collègues, n'accorder aucune attention à sa présence, supprimer progressivement ses outils de travail, semer la discorde entre la personne et ses collègues, interdire de lui parler,...
- **Empêcher une personne de s'exprimer:** l'interrompre continuellement, la critiquer de manière systématique,...
- **Discréditer une personne:** ne plus lui confier de tâche, ne lui imposer que des tâches inutiles et absurdes ou des tâches qui ne correspondent pas à sa fonction,...
- **Porter atteinte à la personne en tant qu'individu:** la dénigrer, faire courir des bruits, critiquer ses convictions religieuses, ses origines, sa vie privée, s'en moquer,...
- **Compromettre la santé d'une personne:** obliger une personne à effectuer des travaux dangereux, endommager ses outils de travail et ses affaires personnelles,...

Harcèlement moral

Caractère unilatéral

Une dispute ordinaire ou une mauvaise entente entre 2 personnes ne constitue pas du harcèlement au sens strict car dans cette situation, les 2 parties conservent leur équivalence

Si absence de déséquilibre

Pas du harcèlement mais un (hyper)conflit

Un conflit est porte ouverte vers le harcèlement



L'exercice normal de l'autorité

Par l'employeur ou ses délégués, ne peut être assimilé à du harcèlement même si le travailleur concerné, peut vivre mal certaines situations

Harcèlement moral ce n'est pas

- L'exercice normal de l'autorité de l'employeur tel que des remarques au travailleur qui n'exécute pas ou exécute mal son travail
- Une évaluation négative même répétée qui est justifiée par des manquements professionnels
- Un conflit de quelque nature qu'il soit
- Une remarque vive, sans caractère humiliant ou insultant, exprimée dans un moment de stress ou d'énervement
- Une consigne donnée par un supérieur même si elle augmente la contrainte du travail à effectuer
- Le stress ou la tension émotionnelle liés à la pression des échéances ou aux relations interpersonnelles difficiles

Définition harcèlement sexuel

- Tout comportement non désiré
 - Verbal, non verbal ou corporel
 - A connotation sexuelle,
 - Ayant pour objet ou pour effet
 - de porter atteinte à la dignité d'une personne ou
 - de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant
- Regards insistants ou concupiscent;
 - Remarques équivoques ou insinuations;
 - Exposition de matériel à caractère pornographique (photos, textes, vidéos...);
 - Propositions compromettantes;
 - Attouchements;
 - Coups;
 - Viol;...

Définition de la violence au travail

- Chaque situation de fait où un travailleur (...) est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.
 - Une seule agression suffit quand elle est grave
- Comportements visés
 - Les comportements instantanés sur les lieux de travail
 - Les tiers dont l'employeur n'est pas responsable
- C'est une notion très large: menace ou agression physique ou psychique!

Le cyber harcèlement

= toute forme d'harcèlement qui fait appel aux **nouvelles technologies** de l'information et de la communication pour **importuner, menacer, et insulter** les victimes **avec l'objectif de les blesser**.

Pour pouvoir parler de cyber harcèlement : le comportement doit se produire de manière **intentionnelle** et **répétitive**.

Il doit y avoir un **déséquilibre de rapports de forces** entre l'auteur et la victime.

Lunch



Les autres risques psychosociaux

Les autres risques psychosociaux

Stress

Conflit

Burnout

Boreout

Brownout

Trauma

Dépression

Assuétudes

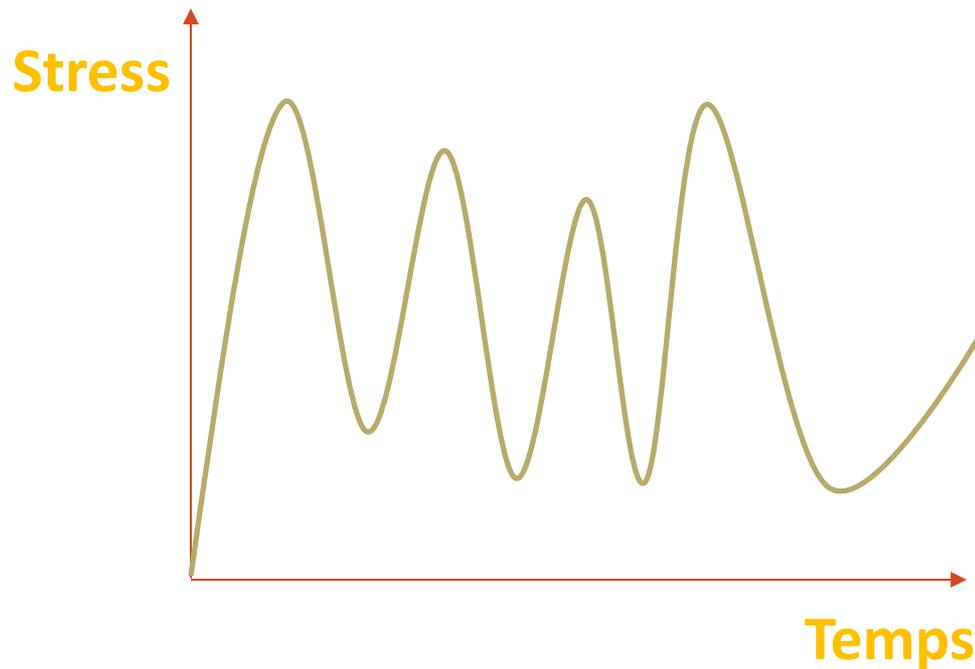
Risque suicidaire

...

Le stress

Qu'est-ce que le stress ?

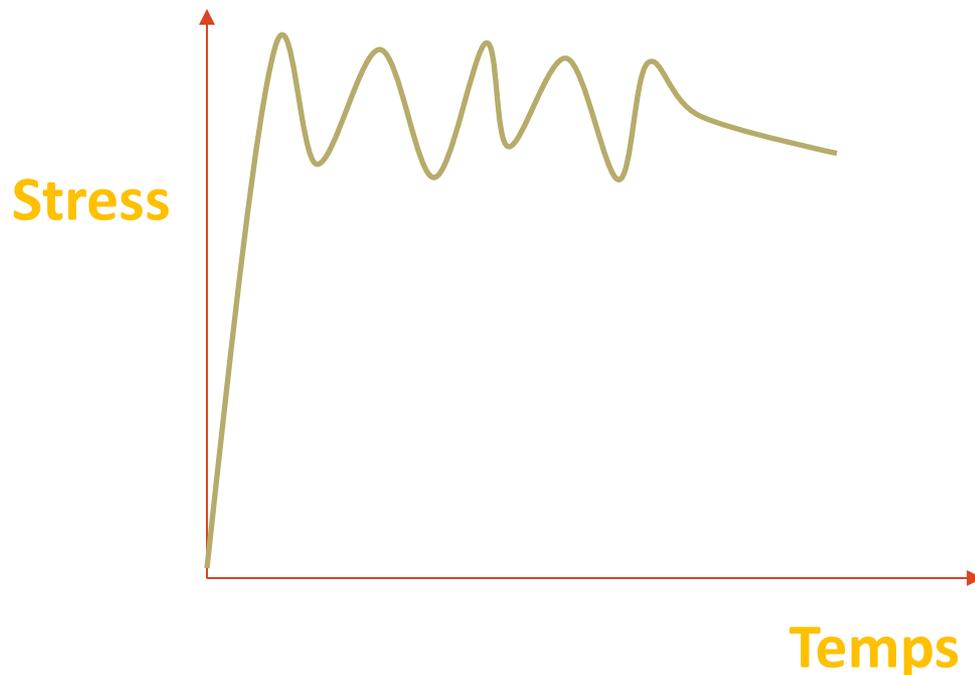
Réponse au stress = stress aigu



Qu'est-ce que le stress ?

Le stress chronique:

Un stress persistant épuise notre corps



Stress chronique

- Le terme stress chronique est employé lorsque le stress représente un risque important pour la santé de l'individu par son intensité et/ou sa chronicité
- https://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=B9P9k7o8Nxg



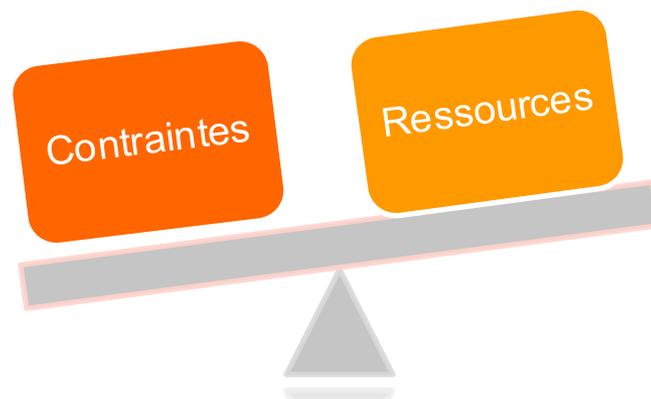
Stress au travail

Un état de stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre** entre la **perception** qu'une personne a

- des **contraintes** que lui impose son environnement
- et les **ressources** dont elle dispose pour y faire face

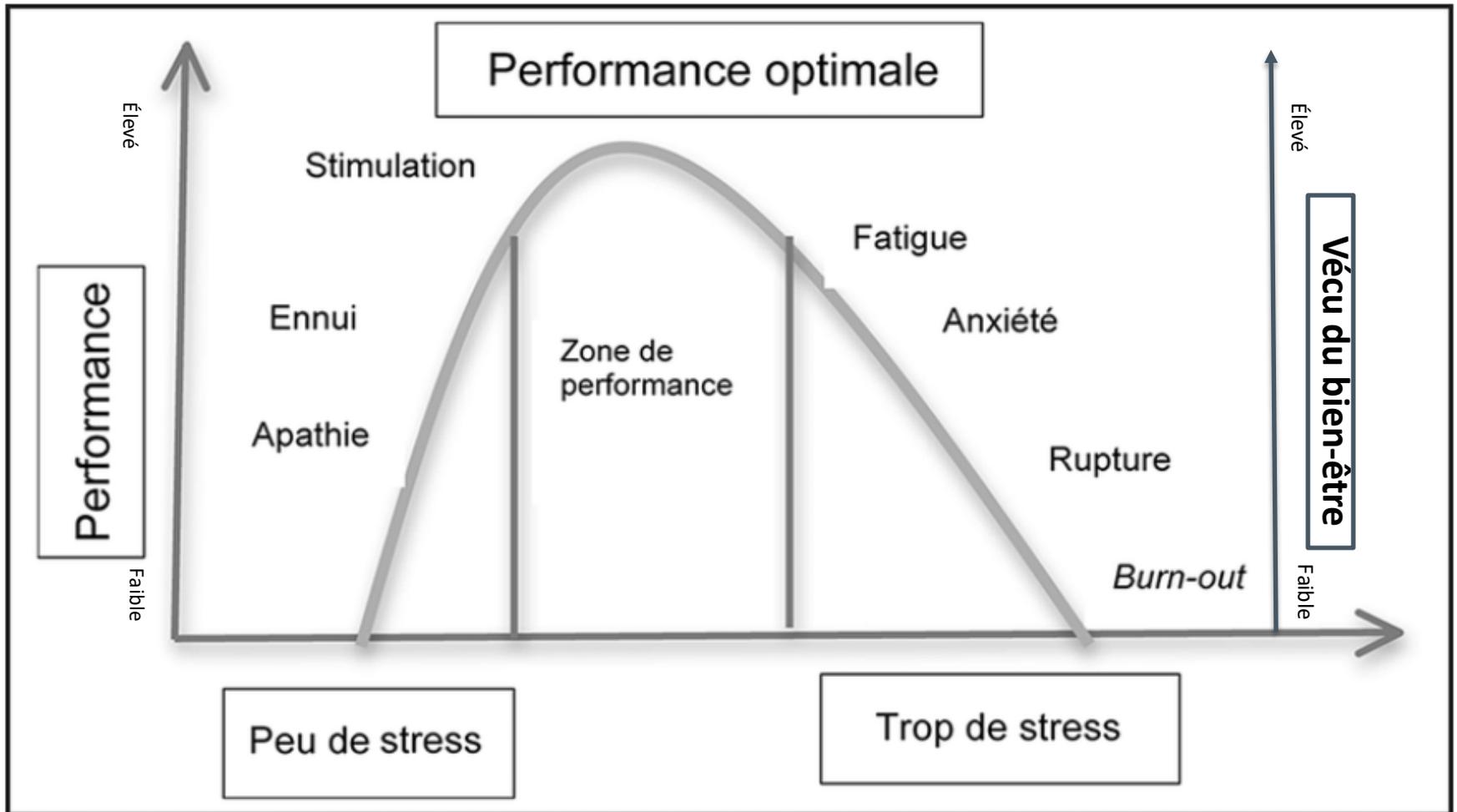
*L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une **exposition prolongée** ou répétée à des pressions intenses.../...*

*...**Le stress n'est pas une maladie** mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.*



Définition de l'agence européenne pour la sécurité et santé au travail (OSHA)

Stress + ou - ?



Loi de Yerkes-Dobson (1908)

Qu'est-ce que le stress au travail ?

En résumé:

Le stress est une réaction adaptative permettant à l'individu de réagir aux contraintes de son environnement.

Il doit être envisagé comme un processus.

Il est le résultat d'un déséquilibre entre ...

Qu'est-ce que le stress ?



Le burn-out

Aboutissement d'un processus



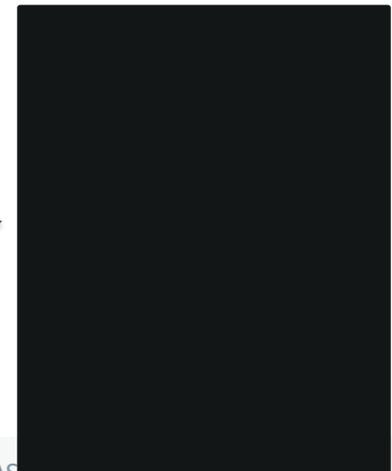
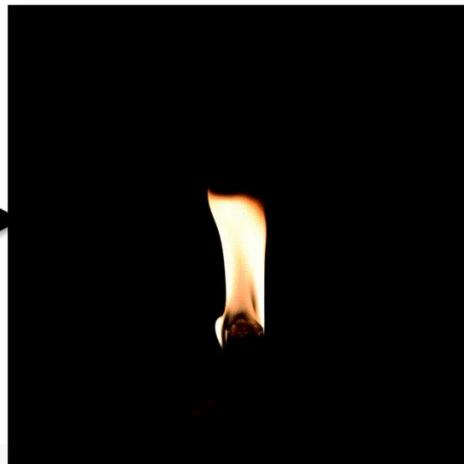
Chronique



Bien-être au travail



Burn-out



Prévenir le burn-out

- Identifier les contraintes
- Identifier les ressources
- Agir sur les contraintes
- Augmenter ou améliorer les ressources

Exercice

Analyse vidéo

Relevez les contraintes et les ressources que vous identifiez, au niveau individuel et au niveau collectif (équipe – organisation)



Conflits

Partout où les gens travaillent ensemble, des conflits surgissent.

Réussir à bien gérer les conflits, à bien y réagir permet

- d'éviter les effets négatifs du conflit
- voire d'en retirer des bénéfices

Conséquences des conflits

Influence négative des conflits

- Affectation du bien-être : tensions, stress, frustrations, débordements émotionnels
- Gaspillage important de ressources : temps, énergie, argent
- Provoquer des ressentiments, des rancœurs

Influence positive des conflits

- Identifier un problème et lui apporter une solution constructive
- Amener des personnes à changer leur mode de relation
- Initier un changement, une évolution

Conséquences + et – du conflit

Individu

Inquiétude, tristesse, ruminations, colère, agressivité, peur de venir travailler, ...

Meilleure connaissance de soi, évolution personnelle, gratification, confiance en soi renforcée, sérénité, ...

Groupe/ Equipe

Tension, malaise, contacts superficiels, division en camps, harcèlement, ...

Ambiance détendue, meilleure collaboration, entre-aide, lien plus fort, ...

Organisa- tion

Diminution de la performance, de l'efficacité, augmentation des erreurs, de l'absentéisme, du turnover, ...

Efficacité, image positive de l'organisation, implication des travailleurs, bien-être au travail, ...

Que faire en cas de conflit ?

A suivre...

Souffrance relationnelle

Une situation où une personne, un groupe, éprouve ou exprime un sentiment de mal-être en raison des relations sur le lieu de travail ou en lien avec le travail.

Souffrance relationnelle

Situations symétriques

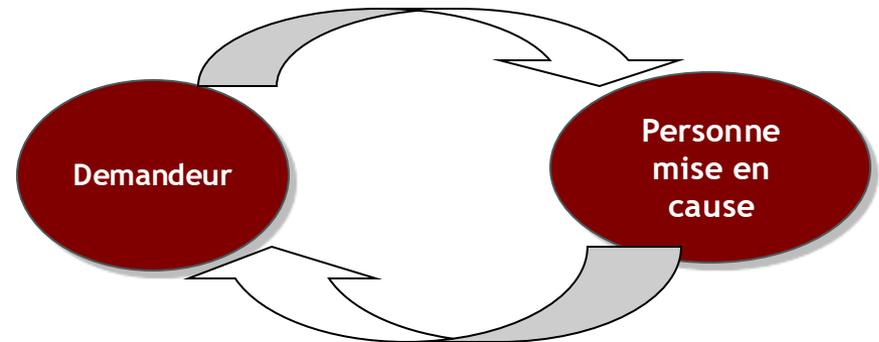
Vs

Situations complémentaires

Souffrance relationnelle : Le conflit latent (situation symétrique)

Niveau interpersonnel: confrontation

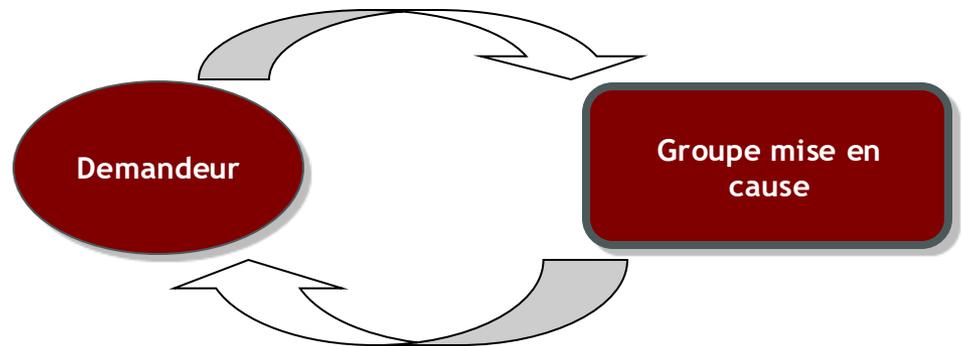
- Actions en miroir
- Enjeu = « occuper le centre », chasser les autres ou les dominer
- Les deux parties mobilisent leurs propres forces
- Pas nécessairement d'escalade
- La stratégie de coping = la « contre-attaque »
- Tentative de communiquer = maintenir le niveau de confrontation



Souffrance relationnelle : L'hyperconflit (situation symétrique)

Niveau groupal: confrontation

- Les 2 parties présentent des comportements inadéquats
- Forces similaires
- Ex.: confrontation entre un groupe et son responsable: rétention d'information, sabotage du travail, nier l'autorité, se moquer, isoler, etc. vs. Changer au dernier moment les conditions de travail et les horaires, ordres contradictoires, deadlines impossibles, etc.

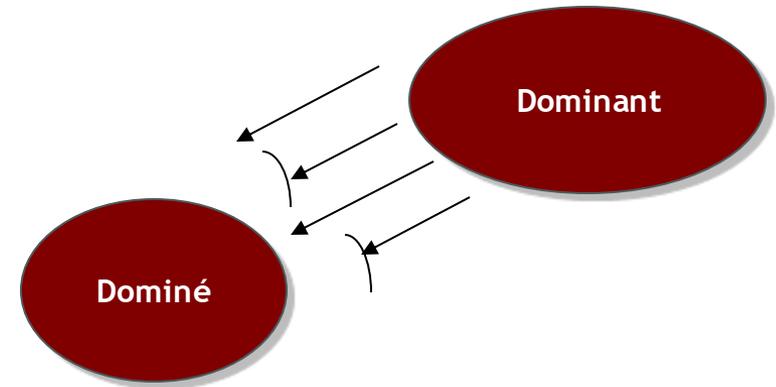


Souffrance relationnelle: VHMS - Emprise

(Situations complémentaires)

Niveau interpersonnel:

- = « attaque – protection »
- Comportement violent vs. Se protéger, se défendre, refuser d'obéir, le but n'est pas « d'endommager » l'autre partie
- Le dominé: essaie de préserver son intégrité en s'opposant de temps en temps à l'autre, MAIS ne remet pas en question la supériorité de l'autre comme dans la confrontation.
- Le dominant: garde l'initiative de la relation, alors que le dominé ne fait que réagir sans vouloir changer les règles de la relation
- La stratégie de coping = « offrir une résistance »

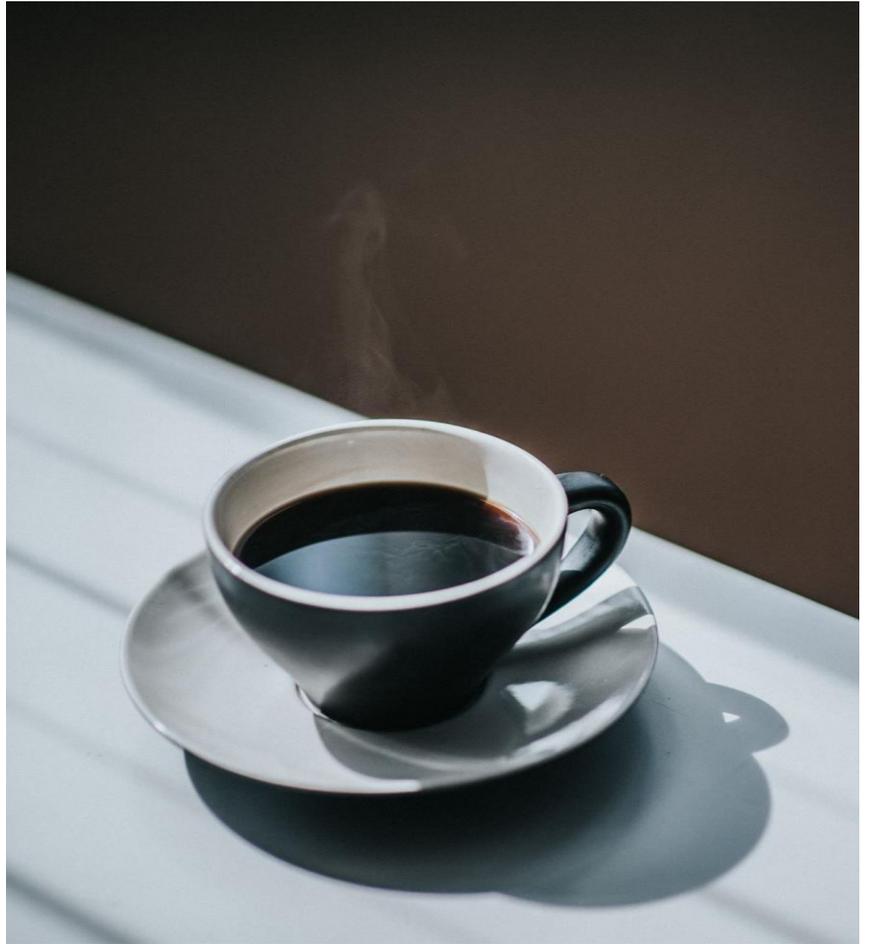


La maltraitance managériale

- Comportement tyrannique de certains dirigeants caractériels qui font subir une pression terrible à leurs salariés ou qui les traitent avec violence, en les invectivant, en les insultant...
- Ce n'est pas l'individu qui est personnellement visé
- Une réaction collective est nécessaire pour se défendre par rapport à la maltraitance managériale

Pause

15 minutes



La gestion des émotions



Les émotions

https://www.youtube.com/watch?v=_DakEvdZWLk



Identifier ses émotions

- Porter attention aux signes émis par le corps
- Enrichir son vocabulaire émotionnel
- Sortir de « je me sens bien/je me sens pas bien » et s'efforcer à nommer ses émotions de manière plus précise
- Chercher à distinguer:
 - La situation
 - Vos interprétations
 - Vos sensations
 - Votre émotion
 - Les pensées associées

Grille émotionnelle

Repensez un événement émotionnel récent et identifier:

Le déclencheur, vos interprétations et suppositions, vos sensations, votre émotion, vos pensées, le besoin et les moyens potentiels pour en prendre soin

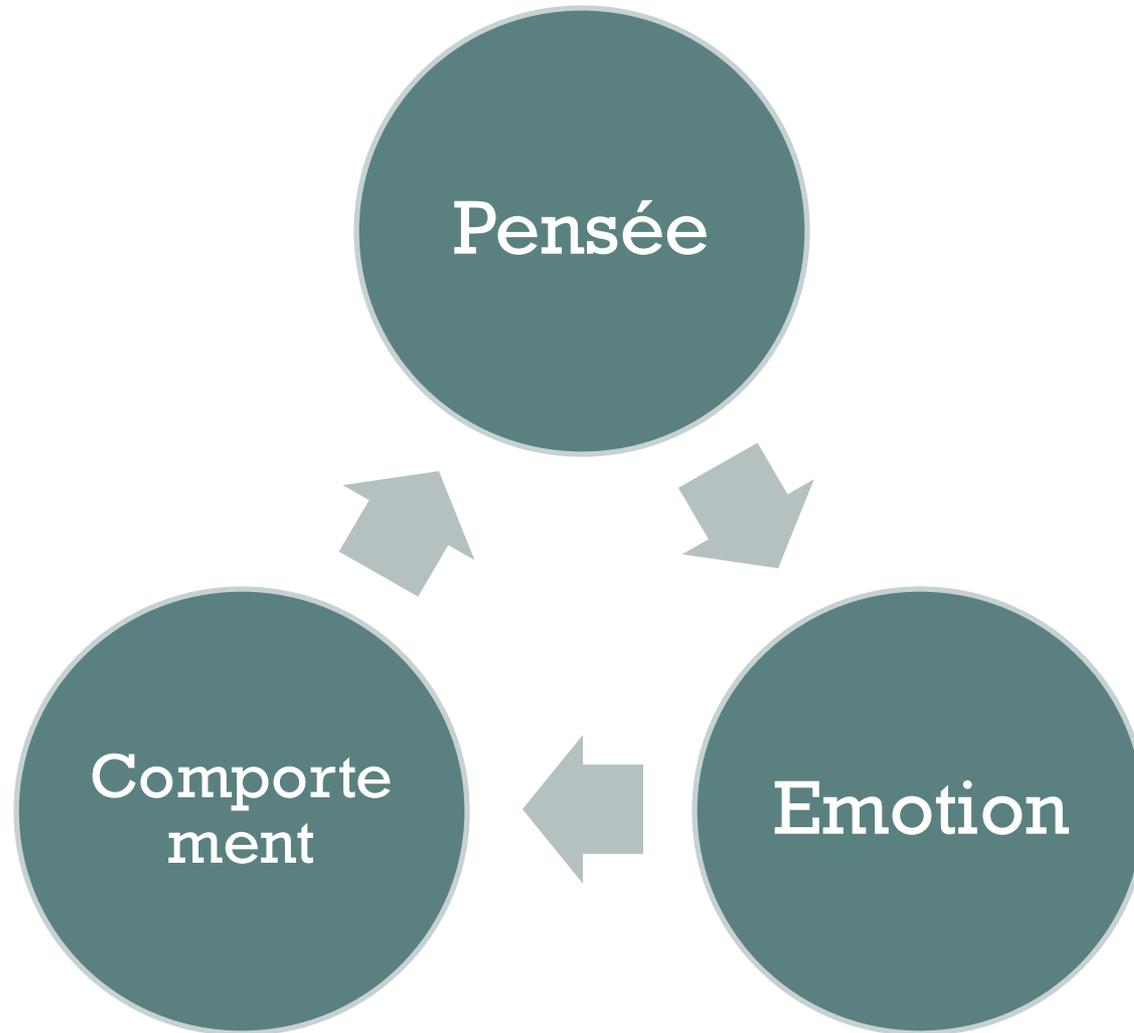
Déclencheur	Interprétation/ Croyances	Sensation	Émotion	Pensées	Besoin	Moyens
Exemple : le collègue ne m'a pas invité à son pot de départ à la retraite	il/elle m'en veut / le fait exprès	j'ai une boule dans le ventre	je me sens triste	personne ne m'aime	j'ai besoin d'être reconnu	que puis-je faire pour satisfaire ce besoin ?

La grille de nos émotions: Gérer ses pensées, interprétations et croyances

Déclencheur	Interprétation/ Croyances	Sensation	Émotion	Pensées	Besoin	Moyens
Exemple : le collègue ne m'a pas invité à son pot de départ à la retraite	il/elle m'en veut / le fait exprès	j'ai une boule dans le ventre	je me sens triste	personne ne m'aime	j'ai besoin d'être reconnu	que puis-je faire pour satisfaire ce besoin ?

I.Kotsou, 2019

Processus Pensée-Emotion-Comportement



Nos émotions et nous - Nos pensées

Nous ne sommes pas nos pensées

Nos pensées automatiques

→ Emotions automatiques

→ Comportements automatiques

Nous pouvons construire un espace de liberté par rapport à nos pensées

afin qu'elles ne décident pas automatiquement de notre état et de nos actions

Les émotions

Les 5 compétences qui semblent les plus importantes à l'adaptation de l'individu à son environnement sont :

- l'identification des émotions
- l'expression des émotions
- la compréhension des émotions
- la régulation des émotions
- l'utilisation des émotions



L'identification des émotions

= *Première compétence émotionnelle*

Pilier sur lequel vont se développer les autres compétences

- comme prémisses à la régulation des émotions
- comme prémisses à l'utilisation des émotions
- pour s'adapter à son environnement

Prérequis:

- L'ouverture aux émotions: accepter leur existence
- La richesse du vocabulaire émotionnel



Identifier nos émotions

Prenez 2 minutes

Repensez à votre journée

Combien de fois avez-vous ressenti une émotion depuis votre réveil ce matin ?

De quelle émotion s'agissait-il?



Les émotions

Liste non exhaustive

Joie	Peur	Colère	Tristesse	Surprise	Dégoût
Amoureux	Angoissé	Agacé	Abattu	Ébahi	Aigri
Content	Anxieux	Agité	Accablé	Enthousiaste	Amer
Enchanté	Craintif	Agressif	Affligé	Étonné	Aversion
Euphorique	Effrayé	Contrarié	Blessé	Émerveillé	Aigri
excité	Inquiet	Exaspéré	Chagriné	Sidéré	Blessé
Passionné	Préoccupé	Froissé	Déçu	Impatient	Intimidé
Réjoui	Terrifié	Furieux	Désespéré	Stupéfait	Écœuré
Satisfait	Horrifié	Irrité	Navré	Troublé	Mépris

L'identification des émotions d'autrui

Informent sur l'état de nos relations à autrui

Informent sur les besoins et attentes de notre interlocuteur

Permettent d'informer rapidement autrui sur l'état de l'environnement ex:
danger potentiel

Permettent de renforcer ou décourager certains comportements de notre
interlocuteur

**Décoder les émotions d'autrui est primordial dans la régulation des échanges
interpersonnels et dans l'adaptation sociale → importance du non verbal**

L'expression et l'écoute des émotions

= *Seconde compétence émotionnelle*

- Nous permet d'exprimer nos émotions de manière adaptée au contexte et à nos objectifs
- Facilite l'expression de nos interlocuteurs
- Importante sur le plan social dans la mesure qu'elle contribue à résoudre les problèmes de la vie en société
- Favorise la régulation des relations interpersonnelles
- Intervient également dans la construction de liens affectifs et de l'intimité des personnes
- Renforce la cohésion sociale
- Encourage un processus de partage et de communication



La compréhension des émotions

- L'émotion comme information sur les besoins
- La théorie des besoins de Maslow
- L'accueil des émotions
- La reconnaissance des besoins
- La satisfaction de mes besoins



Distinguer besoins et moyens . Face à un besoin insatisfait, il est utile de réévaluer la frontière entre besoin et moyen.

« Quel besoin se cache derrière ce que je désire ? »

« Ai-je plusieurs alternatives derrière ce que je désire ? »

« De quelle autre manière pourrais-je satisfaire ce besoin ? »

Les besoins

Bien-être

- Calme
- Equilibre
- Harmonie
- Ordre
- Paix
- Stabilité
- Structure

Autonomie

- Liberté
- Indépendance

Amour

- Acceptation
- Attention
- Appréciation
- Compassion
- Estime

Physique

- Repos
- Sécurité
- Tranquillité
- Confort
- Espace

Les besoins

Reliance/relation

- Appartenance
- Chaleur humaine
- Collaboration
- Communication
- Compréhension
- Confiance
- Empathie
- Partage
- Proximité
- Respect
- Soutien

Réalisation

- Accomplissement
- Apprendre
- But/direction
- Créativité
- Echange
- Engagement
- Efficacité
- Evolution
- Expression
- Ouverture
- Stimulation
- Spiritualité

La régulation des émotions négatives

La régulation a priori c'est-à-dire désamorcer l'émotion avant qu'elle se manifeste = gestion préventive

- En sélectionnant les situations auxquelles on va s'exposer
- En évaluant la situation

En changeant notre perception de la situation, nous avons des ressources pour modifier nos émotions.

La régulation a posteriori qui consiste à moduler l'émotion après qu'elle ait émergé.

- Face aux situations imprévues
- Face aux situations qu'on ne peut éviter
- Face aux situations qui déclenchent une émotion négative conditionnée.



93

Comment gérer ses émotions?

Différentes stratégies:

- La gestion de la situation = se débarrasser du problème
 - La ré-orientation de l'attention sur autre chose
 - Le changement cognitif: changer notre perception de la situation va permettre de modifier l'émotion.
 - par l'examen de mes croyances
 - en cherchant les points positifs
 - en cherchant les bénéfices à long terme.
- ou accepter lorsque nous n'avons pas le contrôle sur les choses.
- L'expression des émotions: en parler avec quelqu'un
 - Les techniques de relaxation



L'utilisation des émotions

- Pour influencer
 - Nos perceptions
 - Nos souvenirs
 - La manière dont nous traitons l'information
 - La manière dont nous interprétons les événements
 - Pour influencer sur nos jugements et nos décisions
- Il est important de reconnaître ces effets afin d'optimiser notre fonctionnement.

Conclusion/déclusion

