

Matière : Psychopédagogie

Niveau : 1^{ère} année de Master

Spécialité : « Littérature générale et comparée »

Enseignante responsable de la matière : Dre. Khadidja Soumia Zemmouchi

Cours 2

La gestion des émotions négatives et des situations conflictuelles

Introduction

Les émotions négatives sont à l'origine de diverses situations conflictuelles au quotidien. Ces dernières sont d'autant plus nuisibles quand elles se produisent dans le milieu professionnel car elles ont souvent des conséquences difficilement réparables. Ce cours peut alors aider l'enseignant à exercer un meilleur contrôle sur ses émotions négatives, en en comprenant essentiellement la provenance ou les causes.

Aussi, l'enseignant peut aider l'apprenant à gérer les émotions négatives qu'il peut connaître dans le milieu scolaire. En période d'enfance, comme en phase d'adolescence, l'apprenant est encore loin d'être responsable de ses actes et de savoir faire face à ces émotions dont le stress et à leurs conséquences négatives.

Ce cours va d'abord expliquer les éléments à l'origine des émotions négatives, afin d'expliquer comment les éviter. La résolution des problèmes nécessite également de bien les comprendre, d'où l'intérêt des informations scientifiques données dans ce cours.

I. Les émotions négatives¹ (exemple du stress)

1. Les types de stimuli

1.1. Les stimuli externes

Les émotions résultent de l'action d'hormones dans le corps. Leur diffusion se fait sous l'effet d'éléments provocateurs divers (stimuli). Elle peut donc nuire à la santé quand elle est récurrente et à l'origine d'émotions négatives dont justement le stress. Ce dernier est très courant dans les sociétés actuelles où la vie quotidienne comprend de nombreuses sources

¹ C'est pas sorcier - Joie, peur, tristesse, colère... QUE D'EMOTIONS ! : <https://www.youtube.com/watch?v=pyeXvjCVfy8>

de pression. En fait, le stress n'est pas totalement néfaste pour l'être humain qui en a même besoin pour affronter certaines circonstances de sa vie. Ainsi c'est bien l'exposition excessive aux sources de stress qui, à la longue, produit des effets plus ou moins dangereux sur le bien-être, à la fois physique et mental, de l'individu.

Tout élément du milieu de l'individu et de sa vie quotidienne pouvant avoir comme impact de déclencher chez lui l'état de stress ou de colère ou d'angoisse..., est considéré comme stimulus externe.

Certains stimuli sont communs, tandis que d'autres sont plutôt individuels et dépendent de la personnalité et du vécu de chacun, par exemple : quelqu'un qui a été agressé dans un quartier précis peut ressentir du stress ou de la peur à chaque fois qu'il passera par ce même quartier, voire à chaque fois que quelqu'un parle d'agression devant lui. Ainsi 'le quartier' et 'les propos' en question jouent le rôle de stimuli externes du stress et de la peur.

Dans ce même ordre d'idées, D. Sander, K. R. Scherer estiment que l'impact émotionnel d'un stimulus peut différer d'un individu à un autre (ou même chez le même individu à différents moments de sa vie). Cela dépend de la signification accordée au stimulus en question, et qui se veut ainsi subjective. Les auteurs donnent justement une explication et une illustration pertinentes dans les propos suivants :

« Il semble pourtant clair que quelqu'un réagit avec une émotion particulière dans une situation particulière, par exemple, que l'on ait peur lorsque l'on rencontre un ours ou un homme avec un couteau. Or, il se trouve que l'information sur la situation elle-même ne suffit souvent pas pour prédire quelle émotion sera provoquée. En effet, un chasseur pourrait être content de voir un ours dans la forêt, ou un policier pourrait être soulagé d'enfin trouver l'agresseur qu'il cherchait depuis longtemps. Il semble donc qu'un des facteurs clés dans le déclenchement et la différenciation des émotions soit, non pas l'évènement en tant que tel ou ses caractéristiques objectives, mais plutôt la signification subjective de cet évènement pour un individu donné, à un instant particulier [...] en termes de l'évaluation effectuée par la personne, en fonction de ses besoins fondamentaux, ses buts et ses valeurs »²

Enfin, il est important de signaler qu'il n'y a pas que les incidents et les évènements importants qui sont à l'origine des émotions négatives dont le stress (les examens, les déménagements, les décès...), même les petites déceptions ou contrariétés peuvent se révéler inquiétantes quand elles se produisent souvent ou quand on leur accorde beaucoup d'importance.

² SANDER, D., SCHERER, K. R., (2019), « *Traité de psychologie des émotions* », Paris : Dunod, (Univers Psy), p 17.

1.2. Les stimuli internes

Il s'agit simplement de 'la pensée humaine'. Un simple souvenir est susceptible de provoquer une émotion négative, comme dans le cas de l'exemple de l'agression que nous venons de donner. Ces stimuli seraient même plus forts que les précédents en raison de leur abstraction.

En effet, l'élément externe est généralement concret et peut ainsi mener à une prise de conscience de son action. Le sujet concerné peut alors décider de l'éviter ; ce qui est une bonne technique de contrôle des émotions. Cependant, la pensée, par sa nature abstraite, est plus difficile à contrôler. Aussi, la durée de l'exposition au stimulus est généralement plus longue quand il s'agit des pensées négatives et dépend de l'efficacité de leur gestion par chaque individu.

A ce propos, qu'il soit question de souvenirs ou d'idées noires (doute, pessimisme, appréhension, rancune, susceptibilité,...), ce genre de pensées existe chez tous les êtres humains. Toutefois, elles ne sont pas présentes ni gérées de la même façon. Certaines personnes éprouvent même une grande difficulté à les contrôler. La psychologie permet justement de comprendre comment y parvenir et apprendre à le faire car il s'agit bien d'un 'apprentissage' qui nécessite de l'entraînement.

2. Action du stress sur l'être humain

Les symptômes du stress sont communs car il s'agit de l'action d'hormones du stress dont principalement l'adrénaline d'où les palpitations, l'accélération du rythme de la respiration, la hausse de la température du corps...

Aussi, des indices moins communs peuvent apparaître chez certains sujets, tels que le bégaiement, le fait de se ranger les angles, la transpiration excessive,...

Quand il se produit fréquemment, l'état de stress rend l'individu moins performant dans ses activités (manque de concentration et d'efficacité dans le raisonnement...) et plus sensible et irritable. Ce qui est susceptible de déclencher chez lui des réactions impulsives, des prises de décisions non réfléchies, voire les pleurs et la colère. Conséquences qu'il est possible de constater chez les personnes affaiblies par la pression du stress car, en effet, le corps a besoin d'évacuer la tension accumulée, au risque de causer justement ces réactions assimilées à une 'perte de contrôle' face à l'émotion ressentie³.

³ L'adrénaline, hormone du stress : <https://www.youtube.com/watch?v=nsmaMnP-Qag>

II. Adrénaline⁴ et émotions négatives

1. La réaction face à la tension

L'adrénaline est une hormone connue par le commun des gens, surtout les jeunes, comme étant une hormone à l'origine d'émotions et de sensations fortes. La prise de risques et les sports extrêmes illustrent bien l'idée de recherche de ces moments de ressentis uniques et agréables. Cette hormone ne fait pas que procurer une sensation de force, de rapidité..., elle augmente réellement les capacités physiques et intellectuelles de l'être humain.

Au quotidien, tout individu a besoin d'énergie pour affronter les difficultés rencontrées ou ne serait-ce que pour accomplir les tâches nécessaires. S'il existe plusieurs sources possibles dans lesquels chacun peut puiser l'énergie qui lui manque en cas de fatigue (consommer du thé ou du café, prendre des vitamines, manger du chocolat...), le corps réagit naturellement au besoin d'énergie perçu lorsqu'il est soumis à de la tension.

Cette dernière agirait donc comme un stimulus qui provoque la diffusion de l'adrénaline dans le corps car il est considéré comme un 'signale d'alerte' qui rend nécessaire de préparer le corps à se défendre contre un danger potentiel. L'adrénaline accroît les capacités de l'individu en apportant, par exemple, plus d'oxygène et de glucose aux muscles, essentiellement les jambes pour aider à fuir le danger et avoir plus de force.

Ainsi, les accidents de la route, les catastrophes naturelles ou le simple fait de rater un bus, sont autant de sources de tension qui déclenchent le même état d'alerte, d'où l'importance du phénomène car l'individu n'est pas supposé être continuellement ou souvent dans un tel état ; or c'est ce qui arrive aux personnes qui vivent sous tension. Les décharges d'adrénaline épuiserait l'être humain physiquement et moralement quand elles se produisent plus que nécessaire et devraient donc être réservées à des situations exceptionnelles où elles deviennent utiles (compétitions sportives, situations de danger réel...)⁵.

2. Le contrôle des émotions négatives

Il est vrai que chacun peut avoir sa propre manière de gérer ses émotions négatives dont le stress. En psychologie, cette 'manière' de procéder correspond généralement à la recherche de 'stimuli positifs', ayant justement pour effet de produire des émotions positives, dues à la diffusion dans le corps d'hormones du bien être. Nous pouvons citer l'exemple du sport, du fait de manger du chocolat, d'écouter une musique apaisante...

⁴ Adrénaline : l'hormone de l'activité, du stress et des maux de tête : <https://www.youtube.com/watch?v=3GIPb187kjQ>

⁵ AUBERT, D. (1994), « *Communiquer avec assurance* », Amsterdam : Editions Time-Life, (La puissance du mental).

Il est également possible d'éviter le stimulus pour éviter la réaction négative, comme le fait de se réveiller plus tôt, pour ne pas être en retard (le retard étant une source importante de stress).

Cependant, il existe des stimuli inévitables, tels que les examens. Dans ce genre de situations, certaines techniques efficaces sont indiquées par les psychologues. La respiration lente et profonde en est une car elle ralentit le rythme accéléré des battements du cœur. Ce qui permet de contrôler les effets négatifs et gênants de l'adrénaline (transpiration, tremblement...), tout en gardant l'effet positif qui est l'énergie diffusée dans le corps. Ainsi devient-on plus performant avec le contrôle de l'émotion négative.

Autre technique conseillée est 'l'action' physique (la marche rapide, le bricolage, le rangement...) et même intellectuelle pour certaines personnes (lire, écrire, aider un enfant à faire ses devoirs...).

En effet, la grande énergie due à l'adrénaline doit être évacuée et utilisée à bon escient (car elle est inhabituelle), faute de quoi, elle devient nocive pour le corps qui va s'en débarrasser en faisant travailler les organes plus que de coutume, d'où les maux d'estomac et de tête, les contractions des intestins...

Quant au contrôle de la pensée, il se produit généralement en pensant à autre chose. Or ceci est difficile à réaliser, d'où la nécessité d'effectuer des actions positives au quotidien pour dévier sa pensée et la focaliser sur autre chose⁶.

III. La gestion des situations conflictuelles

1. L'évitement des émotions négatives

Tout individu est forcément confronté à plusieurs situations conflictuelles, plus ou moins graves, dans sa vie personnelle et professionnelle. S'il est vrai que l'expérience de la vie aide à apprendre graduellement comment gérer ces situations, la psychologie quant à elle permet d'éviter de vivre certaines mauvaises expériences et fait ainsi gagner du temps et de l'énergie à celui qui s'en inspire.

En fait, il n'existe pas de méthode unique à adopter, il est plutôt question d'un ensemble de conseils - donnés par les psychologues - utiles pour avoir une bonne attitude en cas de problèmes. Bien entendu, chaque cas est différent ; ce qui montre l'importance d'une bonne formation en psychologie ou du fait de consulter quelques fois un psychologue.

Le concept d' 'émotion négative' peut évoquer 'le stress', 'la tristesse', 'le dégoût', 'la colère'... Tel que nous venons de le dire, les cas sont nombreux et divers, ce qui nous amène à nous focaliser sur une émotion seulement, la plus difficile à gérer : 'la colère'.

⁶ AUBERT, D. (1994), « *Communiquer avec assurance* », Amsterdam : Editions Time-Life, (La puissance du mental).

Cette dernière amène facilement l'individu à une perte considérable ou totale du contrôle de ses propos et réactions. En effet, l'état de colère peut amener à l'agressivité verbale et physique (crier, insulter, frapper...). Les conséquences sont alors souvent difficiles à dépasser, surtout qu'elles peuvent être accompagnées de regrets (destruction de relations familiales et sociales, problèmes au travail...).

Ainsi est-il nécessaire d'éviter, autant que possible, d'être en colère, et pour y parvenir, il est essentiellement conseillé :

- d'éviter les stimuli qui la provoquent, comme le fait de parler d'un sujet polémique ou sensible avec quelqu'un qui n'est pas prêt à écouter et à discuter...
- de privilégier la communication pour régler les malentendus : la communication permet de se comprendre et de se mettre à la place de l'autre. Elle est essentielle à la réussite des rapports humains, quand elle se passe en de bonnes conditions (choisir le bon moment, être ouvert à l'échange d'opinions...).
- de traiter les problèmes à temps et d'éviter le refoulement : quand un problème reste en attente de résolution, il rend souvent l'individu irritable. Aussi, on ne peut régler une situation-problème en l'ignorant ou en la fuyant ; cela engendre généralement un sentiment de frustration et de mal-être, et celui qui fait cela accumule de mauvais sentiments et peut arriver au 'point de rupture' (le 'ras-le-bol' et les débordements)⁷.

2. La résolution des situations conflictuelles

Ce qui caractérise les situations conflictuelles c'est que les éléments provocateurs de la colère deviennent presque inévitables et, tel que nous venons de le signaler, quand on est sous l'effet de cette émotion négative, le risque de perte de contrôle devient important ainsi que les conséquences qu'on en court. C'est pourquoi il est nécessaire de savoir réagir efficacement, en suivant justement les étapes suivantes :

a)- Etape 1 : Eviter les débordements et les réactions impulsives

Quand on est en colère, il est primordial d'éviter les excès (violence verbale et physique). Les réactions exagérées (frapper quelqu'un, casser des objets...) amènent à des conséquences graves pouvant aller des sentiments de regret à diverses sanctions. Or l'état de colère rend difficile, voire impossible de se contrôler. Le meilleur moyen d'éviter les débordements est alors simplement de s'éloigner du contexte où l'on se trouve et de garder le silence sur le moment. Dès qu'on ressent les signes de la colère où, pour mieux dire, ceux de la décharge d'adrénaline (tremblements, palpitations, bouffées de chaleur...), il vaut mieux ne rien dire et ne rien faire en attendant de se calmer.

b)- Etape 2 : Ne pas prendre de décisions hâtives et chercher à se calmer

Etant donné le fait que les émotions empêchent de bien raisonner, les psychologues conseillent de ne pas prendre de décisions hâtives car ce sera forcément des décisions non

⁷ **AUBERT, D.** (1994), « *Communiquer avec assurance* », Amsterdam : Editions Time-Life, (La puissance du mental).

réfléchies, donc qu'on peut regretter, surtout que dans certaines situations, il est impossible de revenir là-dessus.

Ce qu'il faudrait faire c'est plutôt de chercher à se calmer, en évacuant l'excès d'énergie ressenti par une action positive (marcher rapidement, courir, ranger,...) ou en allant dans un endroit où l'on peut être seul (de préférence la nature) afin de respirer profondément et lentement pour contrôler les effets de l'adrénaline.

Il est même conseillé, si possible, de prendre le temps de bien se relaxer, en ayant recours à des stimuli positifs (prendre une tasse de thé ou de chocolat, écouter une musique apaisante, regarder un film, se promener avec des amis, prendre un bain, dormir car comme on le dit : 'la nuit porte conseil'...).

c)- Etape 3 : Penser à une solution efficace au problème

Une fois que les émotions sont apaisées, on devient plus apte à réfléchir et à prendre de bonnes décisions. Souvent, on voit même les problèmes sous un angle différent ou on les trouve moins graves que ce qu'ils paraissaient avant. Il est alors important de bien raisonner en repensant calmement à ce qui est arrivé, en se mettant à la place de l'autre et en se remettant en question, en pesant le pour et le contre des solutions possibles... Quelques fois il est aussi utile de consulter des personnes raisonnables et dignes de confiance pour avoir leur avis sur le problème en question.

Enfin, il est préférable de réagir un peu tardivement, plutôt que d'avoir des réactions impulsives et hâtives, généralement mauvaises et regrettables⁸.

3. La bonne attitude au quotidien : importance des stimuli

Après avoir abordé la classification globale des stimuli en deux types (internes et externes), il est important d'en approfondir la présentation en les décrivant selon trois aspects qui intéressent des auteurs comme C. Kerbrat-Orecchioni. Ainsi peut-on parler de stimuli *verbaux* (les paroles), *paraverbaux* (les caractéristiques de la voix, l'accent, le débit de la parole...) et *non verbaux* (expressions faciales, gestes, postures...).

D'après des psychologues, le simple fait de porter attention à ces stimuli au quotidien et dans les situations conflictuelles permet de contrôler ses réactions et d'avoir une bonne attitude en général. Exemples :

- Quand une personne est en colère, il est courant qu'elle parle à voix haute et avec un débit accéléré. Elle va également employer un langage négatif, voire agressif et avoir des expressions faciales et corporelles de colère (sourcils froncés, mâchoire et points serrés, muscles contractés, posture aggressive...). Afin de maîtriser la colère, il est alors simplement conseillé de faire le contraire de tout cela ; autrement dit, baisser sa voix et parler plus

⁸ AUBERT, D., dir., ADAMOLI. V., GEORGES. S., et al., (1995), « Prenez les bonnes décisions », Amsterdam : Editions Time-Life, (La puissance du mental).

lentement, changer son langage et le rendre moins négatif (éviter les propos agressifs aussi), modifier ses expressions faciales et corporelles (décontracter sa mâchoire, ses points et ses muscles, changer de posture...). Ceci va transformer le stimulus négatif en stimulus positif et envoyer un signal d'apaisement au cerveau qui va rétablir l'équilibre du corps.

- Au quotidien, le fait de s'entraîner à parler lentement et d'une voix calme amène à devenir soi-même plus calme et à avoir des réactions positives de la part de ses interlocuteurs. Aussi, si on est nerveux, il suffit de faire attention à ce genre de détails ; on s'apercevra certainement qu'on fait certains gestes négatifs ou qu'on utilise de mauvais mots.... Les modifier va donc aider à améliorer l'attitude générale de l'individu.

Conclusion

Afin de mieux comprendre le danger des émotions négatives pour la santé et même la vie de l'être humain, nous avons abordé dans ce cours, entre autres, la question des hormones qui les provoquent, essentiellement l'hormone de l'adrénaline car comprendre son action amène à une meilleure compréhension des émotions négatives. Ceci permet de prendre conscience du danger d'être souvent sous tension, et incite à contrôler ses émotions négatives pour se garantir une meilleure santé et plus d'efficacité dans les tâches quotidiennes et les épreuves de la vie.

Tel que nous l'avons vu, par exemple, le recours à des stimuli positifs constitue justement une bonne technique de gestion de ces émotions, de même que le fait de passer des stimuli négatifs aux positifs a un effet certain sur le contrôle de soi dans les situations conflictuelles et l'adoption d'une bonne attitude au quotidien.

La positivité est alors essentielle dans toute tentative d'amélioration de sa personnalité ou de résolution des problèmes. Le prochain cours vise justement à montrer toute l'importance de l'attitude positive, au quotidien comme en salle de cours.