

« Les petits papiers » : un dispositif d'accompagnement professionnel

Cartographie émotionnelle et exploration des parties de soi

Nadine Faingold

Confrontée dans ma pratique de formatrice et de chercheuse à la question de l'accompagnement de l'émotion, j'ai eu à cœur de construire, en complémentarité des entretiens d'explicitation, des dispositifs de décryptage du sens et d'aide à la mise au jour des enjeux identitaires sous-jacents aux manifestations émotionnelles. Une première manière de faire a consisté à introduire dans les entretiens d'accompagnement professionnel, à certains moments marqués émotionnellement, des questions inspirées des niveaux logiques de Robert Dilts (valeurs, identité, mission). Depuis quelques années, la découverte de l'approche de la pluralité des parties de soi telle qu'elle a été formalisée par Richard C. Schwartz m'a aidée à mettre au point le dispositif des « Petits Papiers » que je présente dans ce texte.

Ce dispositif permet de mettre au jour les enjeux émotionnels et identitaires impliqués dans une situation-problème. Il s'agit d'une cartographie émotionnelle, qui passe par des phases d'écriture sur des « petits papiers » faisant ensuite l'objet de réorganisations spatiales. Ceci permet de démêler par étapes successives les émotions présentes dans un contexte professionnel problématique, et d'identifier les fragilités mais aussi (et surtout) les ressources de la personne. Le processus permet ainsi d'aider à la prise de conscience des différentes parties de soi impliquées dans la situation, en mettant en évidence les zones de vulnérabilité et les points d'appui possibles.

Construite à l'origine dans un cadre d'accompagnement professionnel, d'analyse de pratique ou de supervision, cette méthodologie permet en fait de travailler toute situation passée ou présente, mais aussi de clarifier un projet à mettre en place ou de faciliter une prise de décision. Les personnes qui ont expérimenté le dispositif peuvent aussi l'utiliser ensuite de manière autonome.

L'accompagnement relève d'une posture très spécifique que l'on trouve aussi bien dans l'approche de Pierre Vermersch en entretien d'explicitation, que dans celle de Richard C. Schwartz en psychothérapie IFS, et qui est aussi l'une des caractéristiques du décryptage du sens (Nadine Faingold, 2011). C'est une posture d'accompagnement non-interprétative, qui guide en structure la démarche d'exploration du vécu subjectif, avec des consignes et des questions non inductives, visant une aide à la prise de conscience par le sujet lui-même de son mode de fonctionnement en situation.

Après une brève présentation des étapes du dispositif, je développerai un exemple illustrant les différentes phases de la démarche. Les aspects méthodologiques de l'accompagnement seront ensuite détaillés et commentés.

I. Présentation des étapes du dispositif

- Il s'agit d'une situation d'entretien individuel. L'accompagnateur est assis à côté du narrateur, devant une table, et il dispose d'une pile de petits papiers prédécoupés.
- Le cadre de confidentialité est posé
- Le travail se fait nécessairement à partir d'une situation spécifiée (et non à partir d'une problématique générale).

*PREMIER TEMPS - AIDE A LA PRISE DE CONSCIENCE
DECRYPTAGE DU SENS*

Les étapes de la démarche d'accompagnement :

- *CONTRAT DE COMMUNICATION ET CONSIGNE
- *TALKING : RECIT
- *SCRIBING : ECRIRE
- *MAPPING : REGROUPER - ORGANISER
- *UNBLENDING : AIDE A LA DECENTRATION
- *LOCALIZING : IDENTIFIER
- *ASKING : DEMANDER

Ces étapes seront reprises et détaillées au plan méthodologique, après la présentation d'un exemple permettant de comprendre quelles prises de conscience peuvent s'opérer au fil de ces différentes phases. La posture d'accompagnement est déterminante dans le processus. L'une des clés est de ne travailler que sur ce qui dépend de la personne elle-même, et donc de mettre au jour la cartographie émotionnelle sous-jacente à la situation. A travers les étapes successives, nécessairement ponctuées par des pauses temporelles, le but est de permettre progressivement à la personne de bien distinguer ce qui relève du contexte déclencheur (y compris le comportement d'autrui), de ce qui relève de sa problématique personnelle, pour pouvoir poser les questions suivantes :

- *OU EST LE PERSONNEL ? OU EST LE PROFESSIONNEL ?*
- *OU SONT LES FRAGILITES ? OU SONT LES RESSOURCES ?*
- *QUELLES SONT LES PARTIES DE TOI QUI SONT PRESENTES DANS CETTE SITUATION ?*

Ceci dans le but d'aider le sujet à identifier ses zones de vulnérabilité, et ses points d'appui en termes de compétences et de valeurs.

DEUXIEME TEMPS - AIDE AU CHANGEMENT

Il est alors possible d'accompagner un processus d'aide au changement :

- par un ancrage de ressources en vue d'un retour à l'action.
- par un travail de familiarisation avec une ou plusieurs parties de soi identifiées
- dans tous les cas par un recadrage visant à une claire distinction entre la problématique du sujet liée à son histoire, et la question actuelle posée par la situation-problème explorée.

*TROISIEME TEMPS – APPROCHE PSYCHOPHENOMENOLOGIQUE
ENTRETIEN D'EXPLICITATION A POSTERIORI*

On peut ensuite mener un entretien d'explicitation sur les moments de prise de conscience identifiés par la personne comme ayant été déterminants dans le processus.

II. Un exemple commenté

A est narrateur, B est facilitateur dans le dispositif.

La démarche pour A consiste à choisir une situation professionnelle qui lui pose problème, de l'explorer dans ses différentes dimensions, de clarifier ce qui s'y joue aux plans personnels et professionnels, et d'identifier ses fragilités mais aussi ses valeurs, ses compétences et ses ressources.

L'accompagnement que nous présentons à titre d'exemple a été enregistré avec l'accord de la personne accompagnée. La transcription lui a ensuite été proposée afin de recueillir ses commentaires réflexifs a posteriori, qui figurent dans le texte ci-après.

*PREMIER TEMPS – AIDE A LA PRISE DE CONSCIENCE
DECRYPTAGE DU SENS*

B: Je te propose de me dire quelle situation tu as choisi d'explorer.

TALKING : RECIT

A: Je suis depuis 2 jours préoccupée par une réunion qui doit se tenir la semaine suivante alors que je sens des tensions dans l'équipe. Face à des conflits dans la vie professionnelle, je ressens un certain malaise que je ne m'explique pas, cela se traduit par une appréhension de ne pas savoir trouver les mots justes pour exposer la situation. Cette appréhension, je la ressens de manière prégnante quand je ne suis pas directement concernée par la situation. Il me semble que j'ai des difficultés à me positionner clairement lorsqu'il y a un recadrage du travail des membres de l'équipe à effectuer.

Donc, hier, j'étais dans mon bureau, et pendant toute une matinée, plusieurs personnes de l'équipe sont venues me voir car il y a des dysfonctionnements. En fait, il y a un prof qui est venu, qui est allé voir ses élèves, puis il est parti en laissant ses élèves, sans prévenir sa collègue qu'il était absent, ni moi. Il a laissé ses élèves travailler seuls en demi-groupes, il a donné des consignes, et en fait, il n'est revenu qu'en milieu d'après-midi. Certaines de ses collègues sont venues me voir en me disant que ce n'était pas possible : s'il était malade, qu'il se mette en arrêt mais qu'on ne pouvait pas fonctionner comme cela. Après, une autre formatrice vient me voir et me dit que la façon dont on lui parle, ça ne va pas. Toute la journée, j'ai eu des doléances, et le professeur qui n'était pas là la matinée, je n'ai pas réussi à le voir.

Et maintenant je me dis : comment vais-je me dépatouiller avec cette histoire ? ...

Je ne suis pas très contente de moi, j'ai une réunion jeudi et vendredi donc je serai à l'extérieur et je ne pourrai pas le voir. Mardi j'ai une réunion pédagogique et je vais mettre à l'ordre du jour une mise à plat des dysfonctionnements pédagogiques pour que l'on puisse travailler dessus, et... et je ne suis pas à l'aise du tout avec cela.

Depuis hier, je me dis : comment vais-je amener cela à l'équipe, comment vais-je m'organiser pour que chacun trouve sa place, pour que les choses soient dites, dites d'une façon sans ... enfin, sans émotion, sans colère exacerbée, comment vais-je tenir ce groupe pour qu'on se recentre sur notre mission qui est d'accompagner les élèves ?

Commentaire a posteriori de A - Lors du début de la narration, j'expose longuement le contexte, sans exprimer mes émotions. Je retrouve alors une partie de moi, cette pudeur, cette face cachée que je m'emploie à garder et je devine que cet écrit m'ouvrira des perspectives que je ne soupçonne pas.

SCRIBING : ECRIRE

B: Quand tu dis que tu n'es pas à l'aise... Quelles sont les parties de toi que tu pourrais mettre sur le papier ?

A: ... Je ne sais pas si c'est une partie de moi, mais je sais que je n'aime pas les conflits.

JE N'AIME PAS LES CONFLITS (1)

B: Alors note-le.

| |
|----------------------------|
| 1. J'aime pas les conflits |
|----------------------------|

| |
|----------------------|
| 2. Cohésion d'équipe |
|----------------------|

A: J'ai à cœur une cohésion d'équipe, je note COHESION D'EQUIPE (2)

B: Autre chose qui te vient ?

A: Ce que j'ai ressenti, c'est une demande pressante de l'équipe et cela me renvoie aux responsabilités que je dois prendre, après voilà je me sens capable de les prendre mais c'est : « Comment je vais prendre ces responsabilités dans une équipe que je connais ? » Là, c'est une première, et c'est la première fois que je dois reprendre l'équipe

B: Et quelle est l'émotion qui est là ?...

A: Cela me renvoie un petit peu à cette appréhension, tu sais ce qui est un peu inconnu, oui peut être ce serait une peur de l'inconnu, ce serait une partie de moi, une appréhension, le mot peur est un peu fort.

B: Les premières fois ...

A: Oui, oui, je me suis déjà fait cette réflexion dans d'autres contextes.

B: Tu peux écrire cela.

A: Oui, j'écris.

B: Une autre émotion qui te vient?

A: En même temps je suis confiante en mes capacités d'écoute de chacun. /

CONFIANTE EN MA CAPACITE D'ECOUTE (3)

B: Confiante

A: Oui

B: Tu notes cela.

A: J'écris.

| |
|---|
| 3.Confiante en mes capacités d'écoute |
|---|

B : Est-ce qu'il manque autre chose ?

A: Et je ne l'ai pas mis là, la pression de l'équipe qui me renvoie à ma responsabilité

B: Tu peux l'écrire si tu veux

A: Cela me renvoie à ma responsabilité de tenir le cadre, c'est comme cela que j'ai analysé la situation –

RESPONSABILITE DE TENIR LE CADRE (4)

| |
|---------------------------------------|
| 4.Responsabilité de tenir le cadre |
|---------------------------------------|

B : Tenir le cadre

A: Oui, tenir le cadre, je l'ai senti

B: Ce n'est pas la même chose, ressentir la pression et tenir le cadre, as-tu besoin de deux papiers ?

A: Ce qui me revient, c'est la prise de poste.

B: Prise de poste ?

A: En lien avec la prise de poste de direction

PRISE DE POSTE DE DIRECTION (5)

| |
|----------------------------------|
| 5.Prise de poste de direction |
|----------------------------------|

B : Je n'avais pas compris que c'était lié à une prise de poste... Peux-tu me redire le contexte ?

A: En fait, je quitte mon poste de formateur pour devenir responsable pédagogique.

Depuis janvier je suis dans le poste de direction, j'ai déménagé, je suis dans le bureau de direction mais je n'ai pas encore ma nomination officielle, ce n'est pas encore tout à fait légitimé.

C'est la prise de poste qui est importante. Il y a une demande forte de la part de l'équipe.

B: On verra après.

A: Cela ne met pas la pression.

B: Alors, regarde... Est ce qu'il y a quelque chose ? Regarde

A: ... Par rapport au collègue qui n'est pas venu, cela me renvoie à quelle est la légitimité que j'ai puisqu'il ne me prévient même pas, surtout que c'est la deuxième fois que cela arrive. La semaine dernière, il a eu le même problème, on devait travailler ensemble.

Lui, il connaît bien les élèves et le fonctionnement, il est membre du conseil technique et il ne m'a pas prévenu, je l'ai eu au téléphone, il était présent au conseil technique et il devait préparer la liste des tâches. Nous avons rendez-vous mardi pour préparer ce travail-là. Moi j'ai anticipé, la secrétaire m'a aidée dans le travail qui m'incombait le mardi, lui n'est pas venu et il ne m'a pas prévenue.

B: Qu'est-ce qui se passe pour toi quand il ne te prévient pas ?

A: Je l'ai appelé, je lui ai dit "tu ne m'as pas prévenu, ce n'est pas possible tu me laisses dans la panade", il me répond, "j'avais un RDV", je lui dis : "mais tu le savais et tu ne m'as rien dit ... Ce qu'il faut retenir de cette situation, c'est qu'il faut anticiper le travail et me tenir au courant".

B : Alors tu l'as mis devant ses responsabilités.

A: Oui mais la preuve que je n'ai pas été claire, c'est qu'il n'a pas compris : il ne prévient pas qu'il n'est pas là, il pose ses affaires et s'en va... (*non-verbal, grimace de forte contrariété non exprimée*)

B : Qu'est-ce qui se passe pour toi là ?

A. ça m'agace

Commentaire a posteriori de A : Je prends conscience en retranscrivant ce dispositif qu'il me faudra plusieurs allers - retours entre la narration et la mise en mots sur papiers pour pouvoir exprimer mes émotions. C'est grâce à l'observation et l'accompagnement du décryptage des émotions par la formatrice qui repère une grimace et me demande " qu'est ce qui se passe pour toi ?" que j'ose dire "ça m'agace" et j'ajoute des petits papiers : " agacement", " cela m'agace de ne pas aimer les conflits"

A: C'est vrai je suis très soft dans mon discours

B: Marque ça...

SOFT DANS MON DISCOURS (6)

| |
|---------------------------|
| 6. Soft dans mon discours |
|---------------------------|

A: Oui ça m'agace, ça m'agace (*rires*)... C'est vrai qu'en général je suis très soft dans mon discours

Et là... C'est vrai que le midi mes collègues m'ont dit "mais qu'est-ce que tu as ? ", car j'allais manger vite fait avant ma réunion et puis c'est vrai j'étais agacée.

B: Tu as tes papiers devant toi, est ce que tu aimerais les organiser autrement ?

Regarde-les bien, vois si tout est là, prends ton temps, est-ce qu'il manque des choses ?

A: ... ben en fait peut être cela, là et là, oui cela m'agace beaucoup chez moi, ce sentiment-là de ne pas aimer les conflits cela m'agace.

CELA M'AGACE DE NE PAS AIMER LES CONFLITS (7)

7. Cela m'agace de
ne pas aimer les

A: Pourtant, c'est un peu paradoxal, en fait, cela m'agace de ne pas aimer les conflits et en même temps, c'est peut être un paradoxe de ma personnalité pour moi et je le dis souvent : " Tout peut être dit ".

B: C'est important.

A: Oui, tout peut être dit mais il y a une façon de le dire.

B : Marque cela.

A: Oui je le note, voilà moi c'est cela mes valeurs, elles sont là-dedans.

8. Tout peut être dit
mais il y a une façon
de le dire

TOUT PEUT ETRE DIT MAIS IL Y A UNE FACON DE LE DIRE (8)

Commentaire a posteriori de A : C'est une nouvelle expérience pour moi, de laisser quelques bribes échapper par-ci par-là de mon ressenti. ... Dans ce contexte d'écoute bienveillante, je laisse échapper un peu de moi et j'y trouve un certain apaisement identique à un souffle, une respiration, une pause que je m'accorderais.

Hésitante au début de la narration, je trouve un rythme à ma convenance et je note sur les petits papiers les émotions, les mots essentiels : " Soft dans le discours", "Tout peut être dit", "mais il y a une façon de le dire" et je ressens un certain plaisir à écrire sur les papiers. Je pose les mots sans trop réfléchir, spontanément et je ressens une certaine légèreté à me débarrasser de ce qui m'encombre.

MAPPING : REGROUPER - ORGANISER

B : Je te propose maintenant de réorganiser les papiers. Prends ton temps, regarde comment tu souhaites les disposer

A : Mes valeurs sont là. (voix énergique et impliquée - montre le papier)

B: C'est un papier important ? Tu veux de la couleur ?

A: Oui (encadre en rouge)

B: Tu veux le placer où ce papier ?

A: Au cœur

Papier placé au centre

B : Prends ton temps.

A: Alors ça, ça va ensemble, je n'aime pas les conflits, je suis soft dans mon discours

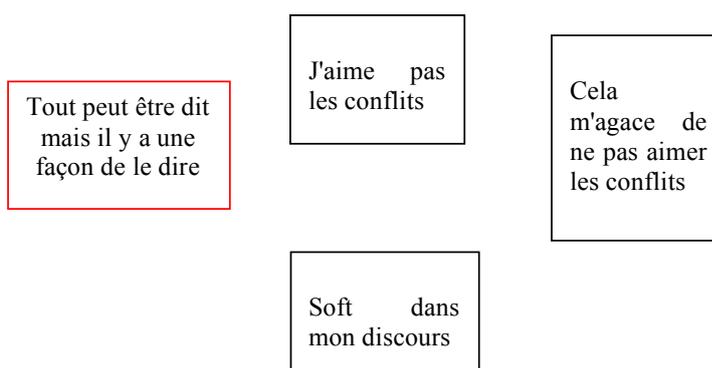
Ces 2 papiers sont placés à droite l'un au-dessus de l'autre

Pour moi il y a une relation... Mais tout peut être dit, on est adultes, on travaille ensemble. Cela m'agace, j'aime pas les conflits, ça va ensemble et à côté mon discours est soft; *en parlant, je classe les papiers en lisant ce qui est écrit*

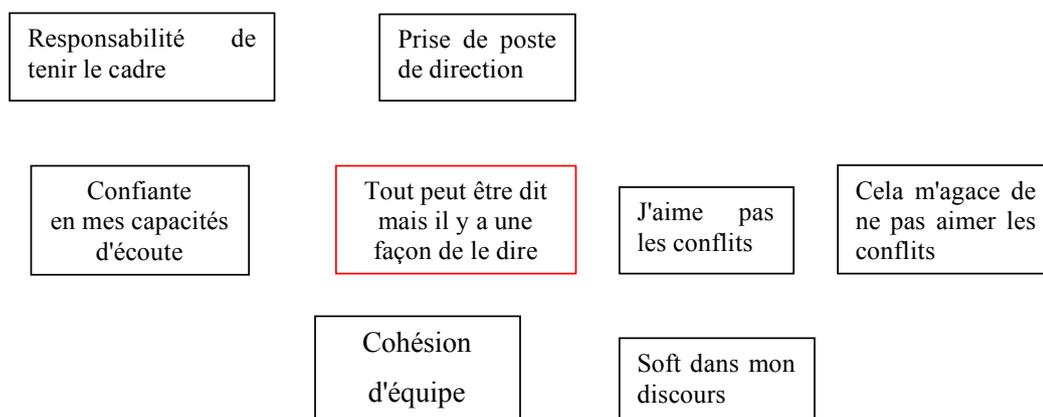
A: là, ça va ensemble, mais ça, ça va à côté, ça c'est en parallèle, *je continue à organiser les papiers.*

Papier « ça m'agace de ne pas aimer les conflits » placé à droite et au même niveau que « j'aime pas les conflits »

Là, cela me renvoie au fait que quelquefois, il faut dire les choses d'une manière plus forte différemment, selon les personnalités que l'on a en face de soi.



A: ... ça va ensemble cela finalement, cohésion d'équipe, partage, même mission c'est en parallèle, *je continue à organiser*. Cela je le mettrai en parallèle chacun a sa place, j'écoute chaque personne cela permet une certaine cohésion.



Commentaire a posteriori de A : J'ai senti que B était attentive à ce que je disais, elle reprenait mes propos. J'ai pu ainsi être guidée de manière non inductive, et être plus descriptive dans mon récit. Les pauses ont été essentielles au cours de ce dispositif pour que je prenne le temps d'organiser les papiers selon le schéma qui me convenait.

Unblending : aide à la décentration

B: Cela a l'air déjà pas mal clarifié. Je te propose de te lever et de regarder cette nouvelle disposition.

(pause temporelle - décentration)

Asking : demander

Donc la question que je poserais, prends ton temps, regarde, qu'est-ce qui relève du personnel et qu'est-ce qui relève du professionnel ? Quelles vont être les ressources, les fragilités ?

A: Les ressources c'est ça ; les valeurs" tout peut être dit, mais il y a une façon de le dire" cela me permet de dire les choses; ça, ça va m'aider, cela va être ressource pour moi, le fait

de recentrer sur les fonctions, d'être à l'écoute de chacun, c'est aussi une vraie ressource, et aussi être à l'écoute de moi-même et confiante dans mes capacités.

B: Tes fragilités ?

A: Mes fragilités, cela va être cela. (A montre le papier " j'aime pas les conflits")

Commentaire a posteriori de A – L'accompagnement de B m'a permis de vérifier le sens que je donnais à cette organisation et a facilité la révélation des ressources et des faiblesses que j'ai pu identifier rapidement grâce à cette répartition des petits papiers.

C'est ainsi que j'ai mis en évidence des valeurs personnelles, " Tout peut être dit" qui étaient en lien avec mes valeurs professionnelles. Celles-ci sont pour moi des ressources mobilisables dans des situations professionnelles représentées par ce petit papier entouré de rouge au cœur du schéma (« Tout peut être dit mais il y a une façon de le dire »).

Les ressources que j'ai pu identifier sont mes capacités d'écoute et mon désir de travailler en équipe avec un objectif de tenir le cadre et prendre mes responsabilités liées à un nouveau poste (que je place en haut, symbolisant, le but à atteindre).

Cet ancrage de ressources me permet de voir sous un angle nouveau la situation en tenant compte de mes faiblesses qui sont représentées par " j'aime pas les conflits " et " je suis soft dans mon discours". et de me distancier de certaines difficultés. En effet, visualiser les éléments ressources écrits sur papier, m'a permis de prendre conscience des capacités sur lesquelles je pouvais m'appuyer dans cette situation. Il s'agit d'enlever des œillères et d'avoir un regard nouveau sur la situation et sur soi-même.

La prise de distance en me levant, m'a permis de vérifier l'organisation des petits papiers et de valider ce schéma et ainsi de confirmer ce qui était les éléments référant à ma vie professionnelle et personnelle.

D'ordre professionnel et personnel, je retrouve mes valeurs " tout peut être dit" ainsi que l'écoute.

"J'aime pas les conflits " c'est présent dans ma vie professionnelle, c'est moins prégnant dans ma vie personnelle et les autres petits papiers reflètent ma vie professionnelle et les axes de ma fonction.

B – (montre le papier) « J'aime pas les conflits » ? ?

A: Non car si il y a quelqu'un qui me rentre dedans, je suis assez confiante à entendre les choses et justement avec mon discours un peu soft à faire descendre les bouillonnements, j'ai confiance en moi. Ma fragilité, c'est qu'en fait je vais pouvoir gérer les conflits en diminuant la colère des autres, je me sens capable d'abaisser le niveau des émotions et se recentrer sur l'essentiel, ça c'est une ressource mais je ne me sens pas en capacité de me mettre en colère moi-même, et je ne sais pas si cette colère pourrait être efficace... Mais du fait de ne pas aimer les conflits, je ne suis pas sûre non plus de pouvoir répondre avec la bonne réponse en étant trop soft dans mon discours

Je ne sais pas comment l'exprimer.

B: Ce n'est pas tout à fait clair, reformule, prends ton temps

A: Le fait d'être soft dans mon discours, je ne suis pas sûre que c'est la bonne réponse à toutes les situations, c'est ça ma fragilité, je ne suis pas sûre, je n'aime pas les conflits, cela ne veut pas dire que je ne sais pas les gérer, cela veut dire que je n'aime pas que les personnes partent dans la violence verbale, l'agressivité; pour moi ce ne sont pas des choses qui me conviennent, mais je me demande s'il ne faudrait pas une réponse de ce type-là... peut-être avec une tonalité différente... Je ne suis pas sûre d'avoir cette réponse-là si c'est la réponse attendue.

B: Cette réponse-là ?

A: Cette réponse d'une colère efficace avec une tonalité juste.

B: De quoi aurais-tu peur si tu te mettais dans cette colère-là ? En fait, je ne te demande pas la réponse, je te demande juste de noter la question. Quand on a des fragilités comme cela c'est souvent qu'on a des peurs derrière, qu'est-ce que tu crains qu'il se passe si tu te mettais en colère à ce moment-là ?

A: **(J'ai les larmes qui me montent aux yeux et j'ai un flash qui me traverse une image d'une situation vécue dans ma période adolescente)** Désolée, je ne fais jamais cela...

B: Quoi ?

A: Je ne pleure pas.

B: Tu as le droit pourtant.

A: C'était quoi ta question ? (Rires)

B: Qu'est-ce que tu crains si tu te mettais en colère ? Tu as ta réponse, manifestement...

A : Oui, j'ai la réponse.

Commentaire a posteriori de A :

Lors d'une réflexion à voix haute sur mes paradoxes, B me pose la question : " de quoi aurais tu peur si tu te mettais dans cette colère-là ?". Cette question qui pourrait être anodine pour certains, m'a profondément touchée, j'ai les larmes qui me montent aux yeux et j'ai un flash qui me traverse, une image d'une situation vécue dans ma période adolescente. Cette sensation est étonnante, un flash-back, comme une lumière, cette image qui peut expliquer mes peurs d'aujourd'hui.

Je me suis vue en conflit avec mon père lors d'une discussion sur le racisme, qui m'a mis hors de moi et où sous la colère, je l'ai bousculé physiquement.

Je suis interloquée et j'ai des frissons à l'évocation de cette image que j'avais oubliée alors que je croyais bien me connaître. Cette colère extrême était liée à mes valeurs, la tolérance de l'autre, de la différence et s'est exprimée avec toute l'impétuosité de l'adolescence.

Le rire est un sas de décompression face à ce bouleversement et le temps laissé à la réflexion, à la prise de conscience des émotions que je ressens, a été essentiel pour moi, comme le précise N. Faingold " La prise de conscience par le sujet de ces mélanges dissonants lui permet de clarifier ce qui est en jeu dans ce moment difficile, de distinguer ce qui relève du professionnel et ce qui relève du personnel " (Faingold, 2005)³¹

J'ai pris conscience que ce moment de mon adolescence était à l'origine des peurs de me mettre en colère, ainsi j'avais peur de débordements et j'ai inconsciemment décidé de faire autrement, j'ai mis des protecteurs, même si je m'autorise dans ma vie personnelle à être en colère mais de manière toujours maîtrisée.

Cela m'éclaire sur une partie de moi qui "facilite la familiarisation du sujet avec la conscience de sa problématique", (Faingold, 2013)³². Mieux me connaître me permet de comprendre ce qui se rejoue dans certaines situations professionnelles et je pressens aujourd'hui que je peux m'autoriser à être agacée voire en colère et à le montrer tout en restant professionnelle.

B: Donc c'est une fragilité, « j'aime pas les conflits », ça vient de ton histoire, tu as la réponse. Et « cela t'agace de ne pas aimer les conflits », c'est plutôt une ressource, ce n'était pas clair pour toi

³¹ Faingold N. (2005). Explicitation, décryptage du sens, enjeux identitaires, *Expliciter* n°58, p.6

³² Faingold N. (2013). Accompagner l'émotion : explicitation, décryptage du sens et parties de soi, *Expliciter* n° 100, p.33

A: Oui c'est marrant, j'ai eu un flash-back... Cela m'est revenu, une situation où je me suis mise en colère et ça a débordé et c'est la seule fois et c'est peut-être pour cela parce que je suis dans cette réflexion...

B: L'origine est dans la vie personnelle, mais cela se manifeste dans la vie professionnelle. En fait, cela laisse des traces, et cela se manifeste aujourd'hui, non pas dans ta sphère privée mais dans la vie professionnelle

A: C'est dingue...

B: On continue ?

A : Cela me donne des frissons.

B: Tu veux un temps ?

A: Non ça va, c'est ma vie. (*elle est rayonnante*). J'assume ce que je suis, y a pas de souci.

(*pause temporelle*)

B: Prends le temps de voir ta situation, tu as vu ce qu'il y avait sous « J'aime pas les conflits ». Maintenant : Où est le personnel, où est le professionnel ?

(*pause temporelle - décentration*)

A: « Tout peut être dit, mais il y a une façon de le dire »... Personnel et professionnel, ce sont mes valeurs, c'est ce que je suis, c'est moi perso et pro,

B: Lève toi pour voir si c'est bien positionné.

(*pause temporelle – décentration*)

A: (*désigne à chaque fois un petit papier*) Oui là-haut, c'est professionnel, c'est ma prise de poste, là c'est mon cadre.

Là, « Cohésion d'équipe », c'est en lien avec mes valeurs.

Là, « Confiante en mes capacités d'écoute », c'est le cœur de ce que je suis.

« Tout peut être dit, mais il y a une façon de le dire », c'est la clé...

Deuxième temps : aide au changement.

B: Maintenant, pour ta réunion mardi prochain, est ce qu'il te manque des choses ? Sur quoi vas-tu t'appuyer, quelles sont tes ressources?

A: Ben je vais m'appuyer sur ça (montre « Tout peut être dit mais il y a une façon de le dire »)

B : Comment vas-tu t'y prendre ?

A: Je vais poser la demande de l'équipe.

B: Ce serait intéressant de voir s'il y a une situation dans le milieu professionnel, où tu as su avoir une parole forte et où tu as été efficace...

A: Où je me mets en colère en fait ?

B: Une colère efficace et non pas contre-productive, donc une colère exprimée de manière juste... ? Donc, je te pose la question : Y a-t-il ne serait-ce qu'une situation où tu as su avoir une parole forte et où tu as été efficace quand même ? Prends ton temps...

A : (*Long silence*)... Oui, je l'ai trouvée...

Ici la démarche d'accompagnement a consisté ensuite à mener un entretien d'explicitation sur ce moment où A avait su exprimer sa colère de manière juste, à procéder à un ancrage à partir de ce savoir-faire faisant déjà partie de son expérience, puis à vérifier que A disposait d'une métaphore-ressource aisément mobilisable à l'avenir, et spécifiquement dans la réunion prévue.

Commentaire a posteriori de A :

En conclusion de cette séance, j'ai pu remettre en perspective ce qui était de l'ordre du professionnel et du personnel et je me suis sentie étonnamment légère et abasourdie par la découverte que je venais de faire sur moi-même.

J'ai pu dans un second temps avec le groupe, proposer les actions concrètes que j'allais réaliser lors de la réunion et nous avons en co-élaboration exploré cette situation. De retour dans mon établissement, j'ai pu ajuster mes actions et ma posture professionnelle.

B. m'a interrogé " dans ta vie professionnelle, y a-t-il une seule fois où tu t'es mis en colère de manière efficace? En recherchant dans ma mémoire, j'ai pu retrouver une situation ressource où ma colère a pu s'exprimer tout en étant mesurée. Il n'y a pas de hasard, dit-on et dans mon souvenir, il s'agissait bien encore une fois, d'une situation qui mettait à mal mes valeurs, ainsi ma colère s'exprimerait elle lorsque mes valeurs sont touchées ?

Dans l'après-coup, je garde ce dispositif comme une clé grâce auquel j'ai fait l'expérience d'une "partie de moi constituée en co-identité" (Faingold, 2013)³³. Ainsi dans cette colère inexprimée, n'y a-t-il pas un lien avec ce que je n'ose pas dire, pas faire parfois, empreinte de pudeur, co-identité de petite fille à une période où l'enfant n'avait pas la parole en parallèle avec une co-identité adolescente défendant son identité en construction. Revenir vers moi m'ouvre une compréhension de ma relation à l'autre, indispensable à l'accompagnement.

Depuis mon adolescence, j'avance en cherchant, en trouvant parfois, les chemins qui m'aident à comprendre mes failles, mes forces mais il me reste bien des détours à explorer et je garde précieusement cette image resurgie du passé.

III. Méthodologie de l'accompagnement pour chaque étape du dispositif

Préparation

L'accompagnateur est assis à côté de la personne accompagnée, devant une table présentant une surface d'au moins 60 x 100cm. Il dispose d'un grand nombre de petits papiers prédécoupés (format A4 divisé en 8, ou petites feuilles de papier blanc, format équivalent), et de feutres de couleur. Il est intéressant de disposer aussi de figurines et autres objets symboliques pour la phase d'identification des parties de soi.

Premier temps : aide à la prise de conscience : décryptage du sens.

**Contrat de communication et consigne*

Il s'agit d'accompagner A dans un travail introspectif de recherche sur soi, pour l'aider à identifier les différentes parties de soi qui sont en jeu dans une situation difficile. Il peut s'agir d'un contexte professionnel ou personnel problématique, mais aussi d'une prise de décision à venir ou d'un projet à mettre en place.

« Je te propose, si tu en es d'accord, de prendre le temps d'évoquer cette situation (ou ce contexte) qui te pose problème »

**Talking : récit*

« Dis-moi de quoi il s'agit ». Laisser s'exprimer le plus librement possible.

**Scribing : écrire*

Proposer à la personne accompagnée de noter sur un petit papier (avec un mot ou une expression-clé) ce qui lui paraît caractéristique de la situation : ce peut être dans un premier temps des éléments de contexte (y compris d'autres personnes). Mais il est surtout essentiel de faire noter les émotions qui s'expriment, les croyances et « messages structurants » qui sont énoncés, les éléments de dialogue interne, avec une expression brute, non travaillée, telle qu'elle se formule à ce stade. Il est essentiel que ce soit quasiment de l'écriture automatique, non réfléchi. Souvent les difficultés sont les premières énoncées, mais les ressources, compétences, valeurs peuvent aussi apparaître dès le premier jet.

Pour l'accompagnateur, il y a deux possibilités en fonction de la forme singulière du récit :

- Introduire les petits papiers à mesure.
- A la fin du récit, demander quels sont les éléments émotionnellement les plus significatifs dans la situation et repartir de là pour faire écrire.

Attention : il est important de ne pas laisser s'installer quoi que ce soit de l'ordre de rationalisations, de recherches de la bonne formule, d'une expression compréhensible par d'autres. Le narrateur doit

³³ *ibid*, p.34

être guidé vers un lâcher-prise, pour s'autoriser à simplement jeter sur le papier ce qui lui vient, sans réfléchir, pour « déposer » chaque aspect de la situation sur un papier après l'autre, sans laisser de place au mental. Selon les personnes, il est possible de se retrouver avec un nombre plus ou moins grand de petits papiers. Les étapes suivantes permettront dans tous les cas de réduire le nombre, de décanter ce qui se joue dans la situation travaillée, de distinguer ce qui relève du contexte et des autres personnes de ce qui relève de la problématique du sujet accompagné et d'abstraire progressivement les émotions impliquées et les parties de soi co-présentes.

Avant de passer à la phase suivante, vérifier que cette première expression « brute » de la situation est terminée, et signifier clairement que l'on passe à une autre étape avant de proposer la consigne suivante.

**MAPPING :*

REGARDER - ORGANISER – PAUSES - REORGANISER - REGROUPER

« Je te propose de regarder les papiers et de voir comment tu souhaites les organiser (les repositionner) »

Y a-t-il des choses qui vont ensemble, des regroupements ?

Une fois une première disposition des petits papiers effectuée, l'accompagnateur propose d'autres questions :

Y a-t-il des choses qui manquent ? Veux-tu rajouter quelque chose ? (éventuellement solliciter dès cette étape les ressources, et ce qui est important pour la personne (valeurs, mission).

Y a-t-il quelque chose qui se détache ?

Est-ce qu'il y a d'autres choses qui apparaissent ?

**UNBLENDING : AIDE A LA DECENTRATION*

Avant de demander au sujet de commenter la cartographie de la situation qu'il a sous les yeux, il importe, au cours de cette phase du travail et au cours de la phase suivante, que l'accompagnateur propose régulièrement de faire une pause. Le risque est que le sujet soit « happé » par ce qu'il lit et par l'évocation de la situation. Le but est de l'aider à s'en distancer, de ménager des allers-retours entre des moments « d'absorption émotionnelle » et des moments de décentration. Il convient aussi, là encore, de repérer les tendances du sujet à rationaliser, à passer dans un mode de « commentaire sur ». Le but de l'accompagnement est de créer les conditions pour que s'ouvre une brèche vers des contenus non encore conscientisés.

Pour ménager ces temps de pauses, indispensables au processus de distanciation, et qui peuvent être des pauses temporelles (prendre quelques minutes, respirer, faire le vide) ou spatiales (sous forme de déplacements), on peut proposer au narrateur :

- par exemple de fermer les yeux (spécifiquement s'il est trop « collé » aux contenus de chaque papier).

- ou encore de se lever pour voir de plus haut le système représenté par la disposition des papiers

- ou encore de sortir 5 minutes prendre l'air.

- ou encore de prendre un café, etc.

Quand la personne revient d'une pause, commencer par lui demander : « Où en es-tu maintenant ? »

**LOCALIZING :*

IDENTIFIER - RENOMMER – RASSEMBLER – ABSTRAIRE

L'accompagnateur propose les questions suivantes :

Qu'est-ce qui t'apparaît ? (Repérer les croyances, les enjeux, les compétences, les valeurs)

Qu'est-ce qui est en jeu dans cette situation ?

Y a-t-il des papiers à rajouter (au-dessus ou en remplacement) qui « nomment » tel ou tel regroupement ? - (éventuellement utiliser des feutres de couleurs différentes)

Est-ce qu'il y a d'autres choses qui te reviennent ? (qui t'apparaissent)

Note : quand il y a un très grand nombre de papiers, on peut à cette étape du dispositif proposer une « pause spatiale » consistant à changer d'endroit et à demander de disposer sur une autre table un

nombre limité de nouveaux petits papiers (par exemple imposer un nombre de six papiers maximum).
Proposée avec fermeté, cette contrainte ouvre la voie à un résumé très rapide de l'essentiel de la situation.

**ASKING : DEMANDER*

S'il s'agit d'une situation professionnelle vécue :
OU EST LE PERSONNEL ? OU EST LE PROFESSIONNEL ?

Dans tous les cas (situation-problème ou projet) :
OU SONT LES RESSOURCES ? OU SONT LES FRAGILITES ?

Et aussi :

Où est le cœur du problème ?

Qu'est ce qui est le plus important dans tout ça ?

Où sont les ressources ? Les compétences ? Les valeurs ?

Où sont les fragilités ? Les zones de vulnérabilité ? Les croyances limitantes ?

Puis :

Peux-tu identifier des parties de toi ?

(faire remarquer le cas échéant les éléments contextuels qui ont été posés sur tel ou tel papier et qui ne sont pas des « parties de soi »)

QUELLES SONT LES PARTIES DE TOI QUI SONT PRESENTES DANS CETTE SITUATION ?

Ou :

Quelles sont les parties de toi activées par cette situation ?

Les connais-tu déjà ?

(Note : certaines parties de soi peuvent être identifiées comme des co-identités caractérisées par des rôles sociaux familiers du sujet : par exemple la formatrice, la maman, le militant, le citoyen, etc.)

Enfin, le cas échéant, en étant vigilant en raison de la puissance de la question qui peut parfois être perçue comme violente :

Et là, qui es-tu ? (en désignant tel ou tel petit papier)

Prendre le temps de faire colorier, dessiner, symboliser, les parties de soi identifiées.

Références :

Faingold N. (2013). Accompagner l'émotion : explicitation, décryptage du sens et parties de soi, *Expliciter n° 100*, pp.29-38

Faingold N. (2016). Identité professionnelle et co-identités, *Expliciter n° 113*, pp. 29-40.

SECOND TEMPS - AIDE AU CHANGEMENT

. Parties vulnérables : mise en sécurité et contrat selon l'approche IFS de Richard C. Schwartz

Prendre un temps pour laisser la personne s'exprimer sur cette zone vulnérable.

Souvent apparaissent au niveau des fragilités une petite fille ou un petit garçon blessé, avec beaucoup d'émotion. Il importe alors de veiller à la mise en sécurité de cette partie blessée dans un endroit qui lui convient (approche de Richard C. Schwartz), de demander au sujet de lui trouver une représentation (figurine, photo, dessin) et de lui demander de passer un contrat consistant à s'engager à retourner voir cette partie pour apprendre à mieux la connaître. Le cas échéant, un travail de réparation peut être souhaitable mais relève d'un autre contrat, thérapeutique cette fois, donc dans un autre cadre que celui de l'accompagnement professionnel. Et bien sûr ce type de travail sur soi relève d'une décision qui ne peut venir que du sujet accompagné lui-même.

Référence : Richard C. Schwartz (2009). *Système familial intérieur : blessures et guérison*. Elsevier-Masson

*. Parties-ressource : travail en PNL (approche de Robert Dilts)
Ancrage de ressource, mise en projet, opérationnalisation*

- Quelle serait la situation idéale ?
- Sur quelles ressources peux-tu t'appuyer ? (Sur quoi peux-tu t'appuyer ?)
- Recherche de ressource (« Y a-t-il ne serait-ce qu'une situation où tu as rencontré le problème et où tu as su quand même ... ? »)
- ancrage de ressource – Trouver une métaphore-ressource, image, geste, objet symbolique, phrase. Est-ce que cela peut suffire à t'apaiser ? (vérifier la congruence, l'alignement)
- S'il s'agit d'un projet ou d'une prise de décision à prendre : Opérationnalisation
- Quel est ton premier pas ? Quand vas-tu le faire ?
- Qu'est-ce que tu vas faire ?
- Ou, par rapport à une situation passée et mal vécue : Si tu te retrouves dans cette situation, comment vas-tu faire ? (cf. ancrage de ressource et recadrage)
- Comment te sens-tu maintenant ? (vérifier la congruence, l'alignement)

Référence : Robert Dilts & Gino Bonissone (1995). *Des outils pour l'avenir*. La Méridienne - Desclée de Brouwer

*TROISIEME TEMPS - APPROCHE PSYCHOPHENOMENOLOGIQUE
ENTRETIEN D'EXPLICITATION A POSTERIORI*

A des fins de recherche, il est intéressant, à chaque fois que le temps et la disponibilité de la personne le permettent, de mener un entretien d'explicitation a posteriori pour documenter par une description psychophénoménologique tel ou tel moment du processus.

En précisant la visée de recherche, en vérifiant l'accord du sujet concerné, et en reprenant la consigne élaborée par Pierre Vermersch, ce temps « méta » peut être introduit ainsi : « Et maintenant, je te propose, si tu en es d'accord, de prendre le temps de laisser revenir un (ou plusieurs) moment(s) du dispositif qui t'ont paru déterminants dans la clarification de ce qui se jouait dans cette situation. »

Dans le cas de l'exemple présenté dans cet article, je n'ai pas eu la possibilité de mener un entretien de ce type. En revanche, quand je forme à ce dispositif dans des stages de deux ou trois jours à destination de personnes déjà formées à l'explicitation, je propose d'accompagner un temps de retour introspectif sur le vécu du dispositif, démarche a posteriori qui peut aussi donner lieu à un travail en auto-explicitation.

Nadine Faingold – 2 mars 201