

Claude Steiner

L'A.B.C. des émotions

Comment développer
son intelligence émotionnelle



interéditions

L'édition originale de cet ouvrage a été publiée aux États-Unis sous le titre :

Emotional Literacy, Intelligence with a Heart

Copyright © 2000 by Claude M. Steiner

Couverture : Studio Dunod - Elizabeth Riba

NOUS NOUS ENGAGEONS EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT :



Nos livres sont imprimés sur des papiers certifiés pour réduire notre impact sur l'environnement.



Le format de nos ouvrages est pensé afin d'optimiser l'utilisation du papier.



Depuis plus de 30 ans, nous imprimons 70 % de nos livres en France et 25 % en Europe et nous mettons tout en œuvre pour augmenter cet engagement auprès des imprimeurs français.



Nous limitons l'utilisation du plastique sur nos ouvrages (film sur les couvertures et les livres).

© interéditions, 2024 pour la nouvelle présentation

interéditions est une marque de Dunod Éditeur,
11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff

ISBN 978-2-7296-2400-2

SOMMAIRE

<i>Préambule – Une source d'autonomie, de bienveillance et de force</i>	3
<i>Introduction – Pourquoi j'ai choisi de vous parler de vos émotions ?</i>	7

Première partie

COMPRENDRE ET PARLER LE LANGAGE DES ÉMOTIONS

De l'engourdissement à l'empathie et l'interactivité

1. QU'EST-CE QUE L'ALPHABÉTISATION ÉMOTIONNELLE? <i>De la gêne à la force</i>	23
2. PRENDRE CONSCIENCE DE SES ÉMOTIONS <i>La toute première de toutes les compétences émotionnelles</i>	43
3. EFFECTUER VOTRE TRANSFORMATION ÉMOTIONNELLE <i>Ne plus avoir peur ou être tyrannisé(e) par les émotions ; retrouver puissance et énergie</i>	65

Deuxième partie

VOTRE TRANSFORMATION ÉMOTIONNELLE ÉTAPE PAR ÉTAPE

4. OUVRIR SON CŒUR <i>Apprendre à échanger des signes de reconnaissance</i>	75
5. FAIRE L'ÉTAT DES LIEUX DE SON PAYSAGE ÉMOTIONNEL <i>Prendre conscience de ses émotions positives et négatives</i>	99
6. LES RACINES DE NOS ERREURS ÉMOTIONNELLES <i>Pourquoi nous en committons ? Comment surviennent-elles ?</i>	131
7. ASSUMER SES RESPONSABILITÉS <i>Savoir réparer les dommages émotionnels</i>	145

Troisième partie

VIVRE LA FORCE PERSONNELLE

ET L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AU QUOTIDIEN

Pratiquer chez soi, avec ses enfants, au bureau... partout

8. DU CÔTÉ DES COUPLES ET DES ENFANTS	177
<i>Une force inégalable pour des vies heureuses et épanouies</i>	
9. L'INTELLIGENCE DU CŒUR ET DES ÉMOTIONS AU TRAVAIL	199
<i>Des pistes d'action possible</i>	
10. FAIRE DESCENDRE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE DANS LA RUE	209
<i>Les sept sources de pouvoir et le « guerrier » émotionnel</i>	
<i>Conclusion – L'intelligence du cœur</i>	227
<i>Questionnaire d'alphabétisation émotionnelle</i>	229
<i>Glossaire des mots clés</i>	237
<i>Note aux philosophes</i>	241
<i>Fiches pratiques</i>	251
<i>Remerciements</i>	259
<i>Table des matières</i>	261

*À ma mère Valery
dont je voulais tant toucher le cœur*

Préambule

UNE SOURCE D'AUTONOMIE, DE BIENVEILLANCE ET DE FORCE

J'AI ENTREPRIS de réécrire l'*A.B.C. des Émotions*¹ cinq ans après sa première publication en 1997, pleinement ancré dans le vingt et unième siècle. Il en résulte un ouvrage plus long, plus élaboré qui tient compte de l'acquis fournis par le livre originel. Celui-ci intègre des informations qui me sont parvenues de lecteurs et de clients, également de tout le matériel que j'ai glané dans d'autres ouvrages traitant de l'intelligence émotionnelle, dans des domaines divers allant de la psychologie évolutionniste aux neurosciences, ainsi que de tout ce que j'ai appris, au fil des ans, dans ma vie personnelle.

Le lecteur ne sera pas surpris qu'un livre de cette nature soit le fruit de tout un questionnement qui habite l'auteur depuis toujours. C'est bien de cela qu'il s'agit. Quel que soit le degré d'objectivité de ce livre – et j'ose dire que je pense avoir raisonnablement bien géré cet aspect – il n'en reste pas moins vrai que cet ouvrage, tout comme d'autres ouvrages de ce type en psychologie, est le fruit à la fois de la science et d'une prédilection personnelle.

1. Titre original. *Achieving Emotional Literacy – A personal Program to Increase Your Emotional Intelligence*; première édition française en 1998 (NdT).

Depuis la publication du premier ouvrage sur l'ABC des Émotions en 1997, l'intelligence émotionnelle, accueillie au départ comme une nouvelle façon de penser vivifiante, a inspiré un certain nombre de mouvements disparates. Le plus important s'est manifesté dans le coaching visant à améliorer la croissance des entreprises avec des séminaires destinés à évaluer et améliorer le QE des salariés au travail. Malheureusement, dans cet environnement, l'intelligence émotionnelle devient synonyme de « maturité », « stabilité » et « endurance au travail » qui sont, certes, de belles qualités mais qui deviennent en quelque sorte la « tarte à la crème » de la psychologie, où tout est mélangé sans que l'on puisse distinguer, ni définir ce qui est souhaitable. Aucune méthode systématique d'enseignement de l'intelligence émotionnelle n'a été développée et aucun progrès remarquable n'a été fait dans la manière de mesurer le Quotient Émotionnel, ou QE. Des questionnaires ont vu le jour mais on peut légitimement se demander s'ils ont quelque chose à voir avec l'intelligence émotionnelle et s'ils ne servent pas uniquement à la sélection de meilleurs travailleurs. En réalité, personne ne peut prétendre avoir produit un outil convaincant pour mesurer le Quotient Émotionnel.

Il y a vingt-cinq ans, j'ai conçu l'alphabétisation émotionnelle comme un outil d'émancipation permettant à l'homme de se dégager de la tyrannie d'une rationalité et d'un pouvoir sans âme. Je constate aujourd'hui que l'intelligence émotionnelle telle qu'elle est appliquée dans le monde du travail a perdu de son sens : elle sert aux entreprises à repérer les salariés ambitieux et durs à la tâche. Or les compétences émotionnelles vont bien au-delà de cette stigmatisation d'attitudes positives. Elles peuvent humaniser et améliorer toute entreprise humaine au-delà de tout ce que l'on a déjà expérimenté. Son potentiel est en train d'être gaspillé et affadi. J'ai bien peur qu'elle ne soit en train de virer pour devenir un de ces lubrifiants de l'outil humain dans l'entreprise qui n'a plus grand-chose à voir avec l'alphabétisation émotionnelle.

D'un autre côté, le QE est également devenu une matière enseignée dans les écoles où des milliers de professeurs passionnés utilisent l'un ou l'autre des outils pédagogiques mis au point par les entreprises pour tester le QE. Là, les résultats me semblent plus prometteurs dans la mesure où le bénéfice du contenu péda-

gogique dispensé est indiscutable. On éduque ainsi les enfants à reconnaître leurs différents sentiments, on leur apprend à en parler, à les exprimer et à les maîtriser. Les enfants sont formés dans un esprit de bienveillance en vue de développer chez eux l'art et la manière d'entrer en relation avec les autres de façon amicale et coopérative. Des comptes-rendus montrent que ces efforts commencent à avoir des résultats bénéfiques sur la baisse de l'agressivité observée dans les écoles américaines qui enseignent cette matière¹.

Cinq points essentiels

Cet ouvrage de formation à l'alphabétisation émotionnelle ne cherche pas uniquement à favoriser la responsabilisation au travail, ni à lutter contre les violences en milieu scolaire. L'alphabétisation émotionnelle telle que nous la comprenons vise à offrir à chacun la source d'un pouvoir personnel indispensable pour réussir sa vie dans le monde d'aujourd'hui². Voici les cinq principes essentiels qu'il faut bien comprendre pour appréhender toute la portée de cet enseignement. Ils ont été testés sur la durée, chacun d'entre eux étant profondément novateur :

- **Premier point :** L'alphabétisation émotionnelle est basée sur l'intelligence émotionnelle centrée sur le cœur, l'amour.
- **Deuxième point :** Aimer – soi-même et les autres – et être aimé – par soi et par les autres – sont les conditions essentielles de l'alphabétisation émotionnelle.
- **Troisième point :** La capacité d'aimer et d'accepter d'être aimé, perdue par bien des gens, peut se récupérer et s'apprendre à l'aide de cinq exercices transactionnels simples et précis.
- **Quatrième point :** Outre l'amélioration des compétences liées à l'amour, la formation à l'alphabétisation émotionnelle implique trois autres compétences de difficulté croissante,

1. En 2009, en France, collèves et lycées ont recensé en moyenne 10,5 incidents graves pour 1 000 élèves.

2. Goleman, Daniel. *L'Intelligence émotionnelle : Comment transformer ses émotions en intelligence*. R. Laffont, 1997.

chacune étant complétée par un ensemble supplémentaire d'exercices transactionnels.

- **Cinquième point** : Ces compétences sont les suivantes :
 - Première compétence : Savoir parler de ses émotions et de ce qui en est la cause,
 - Deuxième compétence : Être capable de développer sa capacité d'intuition empathique,
 - Troisième compétence : Savoir demander pardon pour les dégâts causés par nos erreurs au plan émotionnel.

La pratique de ces exercices transactionnels spécifiques appliqués aux relations personnelles à la maison, avec nos amis et au travail, permettra à chacun avec le temps d'améliorer son degré d'alphabétisation émotionnelle.

Ces exercices vous permettront d'être quelqu'un de plus aimant, quelqu'un qui ressent de l'amour pour les autres, qui est capable d'aimer passionnément de façon durable, d'être affectueux avec ses amis et bienveillant au quotidien. Vous arriverez mieux à reconnaître, exprimer et maîtriser vos émotions. Vous saurez quand vous êtes en colère ou joyeux, honteux ou enthousiaste et vous saurez faire connaître aux autres de façon productive ce que vous ressentez. Vous allez devenir plus empathique et vous saurez discerner dans quel état émotionnel sont les autres, ce qui vous permettra de réagir avec davantage de compassion. Vous serez capable d'assumer la responsabilité des dégâts émotionnels provoqués par vos erreurs et vous saurez demander pardon de façon adéquate. **Au lieu de vous dévaloriser et vous submerger, vos émotions vont vous rendre plus autonomes et enrichir toute votre vie et celles de ceux qui vous entourent.**

En résumé : L'alphabétisation émotionnelle – l'intelligence du cœur – peut s'apprendre en faisant quelques exercices transactionnels spécifiques qui visent au discernement de ce qui se passe en nous et chez les autres au niveau émotionnel, qui vise à dilater nos capacités d'amour – de nous-même et des autres – tout en développant l'honnêteté et l'aptitude à assumer la responsabilité de nos actes.

C'est tout cela que je vous propose d'apprendre, et rien d'autre.

Introduction

POURQUOI J'AI CHOISI DE VOUS PARLER DE VOS ÉMOTIONS ?

*L'histoire de deux rencontres et d'une démarche
fondatrice, l'Analyse Transactionnelle*

EN GUISE D'INTRODUCTION à ce guide de formation à l'alphabétisation émotionnelle, permettez-moi tout d'abord de vous dire en quoi je suis qualifié pour en parler.

Cet ouvrage est le fruit à la fois de ma formation professionnelle et scientifique, étayée par l'expérience que j'acquiers en m'efforçant de comprendre le fonctionnement de ma propre vie émotionnelle. Il me semble que cette combinaison d'expériences tirées de ma vie professionnelle, scientifique et personnelle tout à la fois se reflète dans cet ouvrage en le rendant à la fois accessible et consistant.

J'ai été élevé de façon extrêmement attardée émotionnellement, dans la plus pure tradition du mâle blanc européen : autant dire que j'ignorais non seulement mes propres émotions, considérant qu'il était honteux, débile, voire même effrayant, de les prendre en compte. Il en allait de même avec celles des personnes que je rencontrais. Ce faisant, c'est tout mon comportement qui était dicté et faussé par ce déni de reconnaissance de mes émotions, en particulier de mon besoin d'amour. On m'a dit que les gens toléraient mes manières blessantes parce que je compensais mon manque de sensibilité par une naïveté et un narcissisme

plein de charme. Mon choix d'étudier la psychologie n'a rien à voir avec l'intérêt que j'aurais pu porter aux sentiments des autres; il venait en fait du pouvoir que je m'imaginais prendre sur autrui: certes, je serais ainsi en position d'aider, mais aussi, subtilement, de dominer, de prendre l'ascendant sur eux. Quand j'étais étudiant en psychologie, les émotions étaient la dernière de mes préoccupations. De fait, depuis le début des années 1900, les émotions avaient été exclues du champ de la psychologie scientifique. Pourquoi? Tout simplement parce que la méthode utilisée pour l'étude des émotions, l'introspection, était considérée comme biaisée et sujette à déformation.

La science est une discipline qui encourage le détachement et la rationalité, détachée de toute émotivité. Au cours de ma formation en psychologie expérimentale, j'ai dû apprendre à passer un fil électrique rigide le long de la colonne vertébrale de grenouilles vivantes pour détruire leur moelle épinière. Je me disais alors qu'il était important de réprimer mes sentiments d'horreur si je voulais être un scientifique efficace. Cette décision, qui venait s'ajouter à ce que j'avais appris précédemment dans l'enfance et à l'adolescence, influa sur la tournure que prit ma vie à ce moment-là. Par la suite, j'ai participé à des expériences qui consistaient à affamer des rats pour étudier leur comportement en cas de faim extrême. Cette décision de faire table rase de mes émotions à cette étape critique de ma vie se traduisit par une perte d'intérêt pour mes sentiments et pour ceux des autres. Quand je pense à celui que j'étais, je vois un jeune homme avec des engouements mais sans attache réelle, un jeune homme qui traitait les autres avec peu de respect, qui avait peu de regrets ou de sentiments de culpabilité. Je ne connaissais pas de joie durable. Jamais je ne pleurais. Quand je repense à celui que j'étais, je vois un imbécile émotionnel, certes avec un bon Quotient Intellectuel, mais avec un Quotient Émotionnel très faible.

J'ai rencontré mes émotions – ou, plutôt, je suis tombé dessus par hasard – vers l'âge de trente ans. Tel un explorateur mettant les pieds pour la première fois dans un pays exotique, je suis resté ébahi et captivé par le paysage émotionnel que j'ai découvert en moi et autour de moi. Aussi ai-je décidé de faire des émotions l'objet de mes recherches dans le cadre de mon cabinet de psychologie, recherches que je poursuis toujours. Bien que de

nombreux points restent encore flous, je trouve cette recherche passionnante et enrichissante pour mes relations personnelles et professionnelles.

ÉMOTIONS ET POUVOIR PERSONNEL

Dans notre société moderne, le pouvoir est souvent associé à la prise de contrôle, principalement sur les autres et sur l'argent. Ainsi, si on nous demande d'imaginer une personne qui a du pouvoir, nous pensons à un grand industriel, un homme politique en vue, ou un sportif célèbre, un joueur de foot ou de tennis, avec un salaire qui se chiffre en millions, un gars avec des nerfs d'acier, un détachement émotionnel et une décontraction totale.

Si, pour la plupart d'entre nous, le pouvoir n'atteint pas ces sommets ou ne nous intéresse même pas, nous stimulons l'ambition des puissants en les confortant dans l'idée que dans la vraie vie, il vaut mieux garder ses émotions sous contrôle strict. Or, c'est justement le contraire : le pouvoir personnel dépend d'une bonne gestion et reconnaissance de ses émotions et de celles des autres. L'alphabétisation émotionnelle implique de savoir écouter et exprimer ses émotions de façon efficiente.

Tous ceux qui souffrent d'analphabétisme émotionnel ne sont pas forcément aussi sourds et aveugles que je l'étais. Il existe aussi une autre forme d'impuissance émotionnelle qui consiste à être excessivement le jouet de ses émotions non contrôlées. Dans ce cas, loin d'être coupée de ses émotions, la personne est au contraire trop sensible et trop réactive au flot qui l'envahit et la submerge. Le trop et le trop peu sont également problématiques. Trop étroitement contenues ou trop ouvertement exprimées, nos émotions peuvent nous désarmer.

Malheureusement, dans le monde d'aujourd'hui, la relation aux autres est souvent assortie d'émotions douloureuses. L'éducation émotionnelle facilite l'apprentissage de relations harmonieuses et coopératives, en famille comme au travail, et nous donne des outils pour éviter de tomber dans le cynisme et la dépression. L'éducation émotionnelle apprend à tirer le meilleur parti possible de toute conversation, de tout contact humain et de tout compagnonnage, qu'il soit à court ou à long terme.

Plutôt que de garantir la réussite financière ou matérielle, le savoir-faire émotionnel permet à chacun de gagner en pouvoir personnel parce que les émotions *sont* puissantes. Arrivez à les faire travailler pour vous plutôt que contre vous, et elles vous rendront puissant.

*LE DISCIPLE ET SES MAÎTRES; PREMIÈRE RENCONTRE;
ERIC BERNE ET L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE*

Alors, que s'est-il passé dans ma vie pour que je rencontre mes émotions?

En fait, il a suffi de deux rencontres à sept ans d'intervalle et des relations nouées avec un psychiatre franc-tireur et une partenaire passionnément féministe.

La première personne qui a changé ma vie est Eric Berne, un psychiatre de quarante-cinq ans. Il venait de mettre fin à sa formation de psychanalyste à cause de différends avec son analyste enseignant. Il faisait des recherches sur des concepts qui s'éloignaient radicalement de la psychanalyse et qui allaient devenir l'Analyse Transactionnelle¹.

En 1955, il a commencé à animer des rencontres hebdomadaires avec un petit nombre d'adeptes dans son appartement proche du quartier chinois de San Francisco. C'est là qu'un de mes amis, Ben Hadelman, m'a emmené. J'ai trouvé les réflexions de Berne très intéressantes et j'ai pris part à la discussion par ailleurs très animée.

Berne m'a demandé de revenir la semaine suivante. À partir de ce moment-là, excepté les années où j'ai préparé mon doctorat de psychologie clinique à l'Université du Michigan, j'ai rarement manqué ces réunions jusqu'à sa mort en 1971. Je suis devenu son disciple et j'ai appris tout ce qu'il pouvait m'enseigner de sa théorie.

L'Analyse Transactionnelle est une technique qui étudie les relations humaines en se focalisant sur le contenu précis des inte-

1. Un glossaire en fin d'ouvrage reprend les mots clés du livre. Pour en savoir plus sur l'Analyse Transactionnelle, voir *Découvrir l'Analyse Transactionnelle*, de Christine Chevalier et Martine Walter, InterEditions, 2008 (NdE).

ractions entre personnes. C'est un outil simple et puissant pour analyser la façon dont les gens interagissent et leur permettre de changer leur vie en corrigeant leurs erreurs comportementales. En cela, elle se démarque clairement de la psychanalyse traditionnelle qui porte son attention sur ce qui se passe à l'intérieur des personnes et non entre elles. Mais l'idée la plus radicale de Berne est qu'il est possible de *guérir les problèmes émotionnels des gens en leur montrant comment interagir différemment* avec les autres au cours de leurs transactions sociales plutôt qu'en les aidant à comprendre pourquoi ils étaient émotionnellement perturbés. L'idée sous-jacente était que, s'il était utile de comprendre, pour vraiment se guérir de troubles émotionnels, il fallait aussi parvenir à modifier son comportement. À l'époque, cette façon de voir, qui est aujourd'hui largement acceptée et reconnue, était considérée comme radicale en ces temps où la psychanalyse régnait en maître dans les esprits. C'est encore aujourd'hui controversé dans certains milieux.

À cette époque, les émotions n'étaient pas le point focal de notre attention. En fait, nous considérions qu'elles avaient peu de rapport avec notre travail qui était simplement d'étudier des échanges interpersonnels à partir d'une perspective rationnelle. Et pourtant, les concepts de Berne étaient entièrement liés au développement à venir des formations en alphabétisation émotionnelle. Deux d'entre eux sont fondamentaux : celui des états du moi, avec en particulier le concept « d'Enfant Libre » au-dedans de nous, source de notre vie émotionnelle et le concept des signes de reconnaissance.

Au-dedans de chacun de nous, trois « états du moi » : l'Enfant, le Parent et l'Adulte

Il a découvert en chaque personne trois parties, l'Enfant, le Parent et l'Adulte, qui sont les *états du moi* : l'Enfant est la partie créative et émotionnelle de notre personne ; l'Adulte est un « ordinateur humain » rationnel ; le Parent est composé d'un ensemble d'attitudes envers les gens et la vie que nous percevons sous la forme de messages préenregistrés.

Parce qu'il pensait que nous agissons à tout moment à partir de l'un de ces états, Berne nous a appris à prêter attention aux

«transactions sociales» entre les personnes, en particulier à identifier quel état du moi prend part à ces transactions. Vous pouvez en apprendre davantage sur les états du moi en vous reportant aux nombreux ouvrages d'AT existants¹. L'Analyse Transactionnelle affirme que nous pouvons apprendre tout ce dont nous avons besoin de savoir à propos d'une personne en observant les interactions de ses états du moi.

Positifs ou négatifs, nous échangeons tous des signes de reconnaissance

Un autre concept important développé par Berne est celui des «signes de reconnaissance²» («*stroke*» en anglais). Lorsque vous dites: «J'aime la façon dont tu es habillé aujourd'hui», vous donnez à la personne un signe de reconnaissance, de même lorsque vous caressez affectueusement la tête de votre enfant ou que vous écoutez attentivement ce que dit votre partenaire.

Les signes de reconnaissance peuvent être physiques ou verbaux et sont définis comme l'unité de base de la reconnaissance humaine. Le genre de signe de reconnaissance que donne une personne est particulièrement significatif. Certains n'échangent pratiquement que des signes de reconnaissance négatifs et leur vie est très différente de ceux qui maintiennent un régime de signes de reconnaissance positifs et pleins d'amour.

Ces concepts sont la fondation théorique de ce qui était pour moi l'étape suivante: l'étude des émotions à travers l'analyse des transactions, c'est-à-dire l'alphabétisation émotionnelle.

1. Berne, Eric, *Analyse transactionnelle et psychothérapie*, Petite Bibliothèque Payot, 1977. Stewart, Ian et Joines, Vann *Manuel d'Analyse Transactionnelle*, InterEditions, 2005. Steiner, Claude, *Des scénarios et des hommes, Analyse Transactionnelle des scénarios de la vie*, Desclée De Brouwer, 1996. Chevalier Christine et Walter, Martine *Découvrir l'Analyse Transactionnelle*, InterEditions, 2008

2. Même si les signes de reconnaissance peuvent être positifs ou négatifs, j'utiliserai dans ce livre le terme de «signe de reconnaissance» pour parler d'un signe de reconnaissance *positif*, un signe d'affection.

IRRUPTION DU FÉMINISME ET DES ÉMOTIONS;
DEUXIÈME RENCONTRE

Je n'aurais jamais fait le lien entre l'Analyse Transactionnelle et l'alphabétisation émotionnelle si une autre relation n'était venue bouleverser ma vie. Cette relation a commencé en 1969. Elle m'a plongé dans le monde des sentiments. Presque du jour au lendemain, divorcé depuis peu, je me suis lié avec une féministe passionnée, Hogie Wyckoff, qui m'a appris les fondements de la vie émotionnelle au cours des sept années suivantes. Fondamentalement, cette femme me demandait d'exprimer mes émotions: d'être honnête à propos de mes sentiments, de demander ce que je voulais et surtout d'apprendre à dire «je t'aime» du fond de mon cœur.

Il m'était particulièrement difficile de répondre à ces demandes. Cependant, sous sa tutelle aimante et vigilante, j'ai fait de grands pas dans le domaine des émotions. Un travail épuisant qu'elle ne put, à la fin, plus supporter. Mais j'étais un homme changé quand elle m'a quitté.

J'ai rencontré Hogie en donnant un cours en Psychiatrie Radicale à l'université libre de Berkeley, et nous avons plus tard, avec d'autres personnes (voir «Remerciements»), créé un centre RAP, «Radical Approach to Psychiatry¹», à la clinique ouverte de Berkeley. Nous avons lancé un certain nombre de groupes de «rencontre» où nous enseignions les principes de l'Analyse Transactionnelle appliqués aux relations coopératives. Le groupe le plus populaire s'appelait «Stroke City: A Liberated Space for the Free Expression of Love²», nommé ainsi en accord avec la mode contemporaine de la contre-culture. C'est là que nous avons commencé à développer les techniques d'apprentissage de l'alphabétisation émotionnelle, des techniques élaborées pour ouvrir le cœur (voir chapitre 4).

1. Steiner, Claude, conférences «Approche radicale de la psychiatrie».

2. «La ville des signes de reconnaissance: un espace libéré pour la libre expression de l'amour» cf. le *Glossaire des mots clés* en fin d'ouvrage et l'*Introduction* (NdT).

*QUATRE DÉCOUVERTES QUI FIRENT LA DIFFÉRENCE***1^{re} découverte – Signes de reconnaissance et amour**

«Stroke City» se réunissait trois fois par semaine. L'après-midi, pendant deux heures, des personnes donnaient des signes de reconnaissance, en acceptaient, en demandaient et s'en donnaient parfois à eux-mêmes. Le responsable du groupe examinait chaque transaction : il devait s'assurer que les participants se donnaient des signes de reconnaissance positifs et que ceux-ci étaient voulus et acceptés. Si besoin était, il les aidait à corriger leurs transactions.

Nous avons créé ces premières rencontres pour apprendre aux gens comment aimer et coopérer dans un monde compétitif et dur ; or un effet secondaire inattendu apparut. Après quelques heures, les participants regardaient tout autour d'eux et déclaraient qu'ils «aimaient toutes les personnes présentes dans la pièce». Au début, nous avons trouvé cela étrange, mais le fait est que pratiquement tout le monde quittait ces rencontres le pas léger et le visage illuminé par l'affection. Il paraissait clair que ces exercices avaient un impact sur les émotions d'amour des participants. C'était le fondement de ce qui allait devenir les formations en alphabétisation émotionnelle.

Pour nous, les gens étaient tout simplement revigorés par ces activités un peu comme quand on sort d'une soirée dansante où l'ambiance était réussie. Mais après un examen plus attentif, nous avons perçu que ces exercices avaient un effet en profondeur sur les émotions d'affection des participants. Ils parlaient de sentiments affectueux, d'ouverture du cœur, d'expérience transcendante d'affection, de sentiment océanique etc. Ce qui avait démarré comme un exercice pour s'entraîner à être coopératif et positif s'avérait avoir une dimension supplémentaire. Il avait un retentissement profond et dilatait le cœur des participants. C'est alors que nous avons commencé à voir le lien entre les signes de reconnaissance et l'amour et à quel point l'apprentissage de l'échange de signes positifs pouvait affecter de façon positive la capacité à aimer de la personne tout entière. Nous avons fini par voir clairement combien **les signes de reconnaissance et les sentiments d'affection sont intimement liés les uns aux autres.**

2^e découverte – Le pouvoir du Parent normatif

C'est aussi lors de ces sessions de «Stroke City» que nous avons également découvert l'activité omniprésente du Parent normatif. Le Parent normatif (ou «Parent Flic», comme nous l'appelions à l'époque) est cette voix dans notre tête qui nous empêche d'avoir des pensées positives sur nous-même et sur les autres.

Par exemple, lorsque certains participants essayaient de donner ou de recevoir des signes de reconnaissance positifs, ils entendaient des «voix dans leur tête» (sic) qui leur donnaient des raisons pour ne pas donner ou recevoir ces signes de reconnaissance. Ces voix leur disaient de façon subtile ou plus ouvertement qu'ils étaient stupides, mauvais ou fous de prendre part à cet étrange exercice.

Nous avons découvert que pratiquement tout le monde a en lui une sorte de tyran impitoyable qui le fait se sentir mal. Ce phénomène a été observé par des tas de gens qui lui ont donné des noms différents. Pour Freud, c'est l'«implacable surmoi». Les Alcooliques Anonymes appellent cela les «pensées toxiques». D'autres parlent d'autodénigrement, d'attentes catastrophiques, d'idéalisation négative, d'esprit inerte, du côté obscur de la personnalité, du critique intérieur et j'en passe. C'est en tout cas une présence envahissante, bien reconnue, qui est la racine de bien des détresses dans nos vies et un sujet de préoccupation constante en psychothérapie.

Bien que Berne ait associé cet adversaire interne avec l'état du moi Parent, le Parent normatif n'a pas forcément de rapport avec notre mère ou notre père. En fait, c'est un amalgame de toutes les critiques que nous avons reçues en tant qu'enfant, à la maison, à l'école ou dans notre famille, tant de circonstances où d'autres personnes essayaient de nous contrôler et de nous manipuler. Il est important de se souvenir du fait que la voix du Parent normatif est comme un enregistrement des pensées et opinions d'autres personnes. Il est donc possible d'en baisser le niveau sonore ou de l'éteindre ; il peut être virtuellement écarté de notre vie.

Le Parent normatif cherche principalement à priver les personnes de signes de reconnaissance. Pourquoi donc ? Tout simplement parce que celui qui reçoit suffisamment de signes d'affection dans sa vie a beaucoup plus de facilité à négliger son

Parent normatif et à ne pas tomber sous sa coupe. Il s'est clairement avéré que, même si les gens ont besoin de signes de reconnaissance positifs pour s'épanouir, ils traversent une crise sévère en termes d'estime de soi, parfois alimentée par une anxiété extrême et même un dégoût de soi, lorsqu'ils essaient de donner, de demander ou d'accepter des signes de reconnaissance.

Certaines personnes entendent une voix qui dit: «Tu es égoïste. Tu ne mérites pas d'avoir des signes de reconnaissance» ou «Ceci est stupide, tu vas te rendre ridicule, tais-toi». D'autres se sentent simplement anxieuses, coupables ou gênées chaque fois qu'elles prennent la parole pour donner ou demander un signe de reconnaissance. Presque tout le monde a un tyran interne qui le calomnie de temps en temps, surtout quand il est émotionnellement vulnérable. Une partie du travail de Stroke City – et d'une formation en alphabétisation émotionnelle – consiste à reconnaître et à mettre hors d'état de nuire le Parent normatif qui attaque non seulement notre propre estime de soi, mais aussi celle de notre entourage lorsque nous les critiquons de la même façon.

3^e découverte – La sécurité du contrat de coopération

Même si la plupart des gens appréciaient Stroke City et finissaient par se sentir bien, il y en avait toujours pour se sentir mal à l'aise, émotionnellement gênés, rejetés, effrayés ou blessés. Il apparut clairement qu'ils avaient succombé aux attaques de leur Parent normatif. Pour protéger les participants de tout ce qui pouvait déclencher ou encourager l'activité du Parent normatif, j'ai décidé de débiter chaque rencontre avec un accord, ou «contrat de coopération», qui rendrait l'activité la plus sûre possible: les participants et l'animateur s'engageaient à ne pas permettre et à ne pas rentrer dans des tentatives de jeux de pouvoir, dans des manipulations, ni à dire des mensonges. Il était aussi stipulé que les participants ne feraient jamais ce qu'ils n'avaient pas honnêtement envie de faire et que l'animateur n'autoriserait aucune transaction à laquelle le Parent normatif prendrait part.

Un contrat de confidentialité a été ajouté à ce contrat de coopération afin de renforcer la sécurité et la protection vis-à-vis du Parent normatif. Ces contrats, qui apaisent et augmentent la confiance, ont diminué de façon significative le nombre de