

INTRODUCTION

Enfant, j'observais les grandes personnes, leurs attitudes variées et parfois surprenantes. Et, même si je ne comprenais pas tout, j'avais toutefois l'intuition de leurs souffrances. Je voyais leurs disputes, parfois leurs ruptures, et sans en connaître les causes, je sentais **l'incompréhension mutuelle** au cœur de leurs conflits. Je ne comprenais pas pourquoi certaines personnes souffraient ou étaient mécontentes et que rien n'était fait pour y remédier.

Jeune adulte, j'ai décidé de chercher... et commencé à observer plus en détail les gens autour de moi, les enfants et la manière dont les adultes se comportaient avec eux. La variété du genre humain est riche d'enseignements ! Certains ont l'air heureux et cela semble aller de soi. D'autres sont doués dans la relation à autrui et savent apporter des réponses apaisantes à ceux qui en ont besoin. J'ai eu envie de comprendre comment les uns et les autres s'y prenaient. **Quelle est donc la clé qui allait m'expliquer le fonctionnement des relations entre humains ?** Mes observations m'ont orientée vers les émotions afin de comprendre la souffrance et de pouvoir ainsi la soulager ou l'éviter tant que possible.

L'émotion étant le propre de l'homme, c'est avant tout dans la relation à l'autre que s'est forgée ma réflexion. Un être émotionnel, à l'aise dans l'expression de toutes les émotions, est plus facilement authentique dans la relation aux autres.

Ce livre est, en quelque sorte, l'aboutissement d'un long chemin personnel, semé de rencontres, dont certaines ont marqué mon existence et mon parcours professionnel ; j'en profite pour remercier les gens passionnés et pédagogues que j'ai côtoyés et auprès desquels j'ai beaucoup appris.

Nourrie de ces rencontres et persuadée que l'expérience seule ne suffit pas, j'ai voulu non seulement apprendre quoi faire face aux émotions mais également acquérir une forme de méthodologie d'intervention. Cet effort de conscientisation me semblait primordial pour formaliser des éléments de réponses aux questions de mon enfance... Pourquoi souffrons-nous ? Comment blessons-nous nos semblables ? Comment agir pour aller bien, quoi qu'ait fait l'autre ? Ce que j'ai appris pour moi, j'ai désiré le partager à travers ce livre.

Bien sûr, il est illusoire d'espérer un monde sans souffrance. Elle fait partie de la vie et nous avons à vivre avec. Mais nous pouvons, chacun à notre niveau, **apporter une réponse aidante**, pour soi-même ou pour ceux dont nous nous occupons dans notre métier.

Ce livre ne prétend pas apporter une réponse complète à toutes les questions relatives aux émotions, à l'agressivité ou à la violence. J'espère simplement que ces quelques pages vous encourageront à réfléchir et à adapter vous-mêmes les idées d'actions que je relate, à développer vos propres compétences pour agir en impliquant l'autre dans la résolution de ce qui le concerne. Cela en écoutant ceux qui souffrent – ils ont beaucoup à nous apprendre...

J'utiliserai certains concepts de l'Analyse Transactionnelle, théorie créée par le Docteur Eric Berne (1910-1970), qui :

- ✓ Nous montre comment les gens sont structurés psychologiquement.
- ✓ Explique comment les schémas de comportements dans notre vie actuelle ont pris naissance dans notre enfance.
- ✓ Fournit des explications sur la manière dont nous continuons parfois à réutiliser les stratégies de notre enfance dans notre vie adulte, même quand elles aboutissent à des résultats douloureux ou infructueux.
- ✓ Nous aide à comprendre comment les gens fonctionnent et expriment leur personnalité en termes de comportements,
- ✓ Fournit une méthode d'analyse des systèmes et des organisations.