

LA GESTION DES ÉMOTIONS

Fiche conçue par **Mélissa Poirier**, conseillère en développement de carrière

CAPACITÉ À GÉRER LE STRESS ET LES RÉACTIONS ÉMOTIVES FORTES EN LEUR ACCORDANT DE L'IMPORTANCE, EN PRENANT DU RECUL ET EN RELATIVISANT LES SITUATIONS ET LES SENTIMENTS RESSENTIS.

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Sait reconnaître les émotions ressenties, les sources de stress et anticiper ses réactions.
- Considère ses émotions comme des indicateurs utiles à son travail et est capable de les exprimer et les utiliser avec discernement lorsque nécessaire.
- Sait s'adapter aux situations en fonction des émotions vécues et éviter que celles-ci prennent le dessus.

QUESTIONS CLÉS

- Ai-je déjà été surpris par une émotion démesurée ? Quel signal cette émotion me donne-t-elle ?
- Est-ce que j'ai conscience d'accumuler des émotions, de me laisser submerger ou embrouiller par des émotions nuisibles ?
- Quelle(s) fonction(s) ou utilité(s) ont la peur, la tristesse, la colère et la joie ?
- Quelles sont les émotions que j'exprime le plus souvent ? Quelles sont celles que je ne ressens jamais ?
- De quelle manière est-ce que je m'y prends pour gérer mes émotions ? Quels sont mes mécanismes internes ?
- Quels seraient les bienfaits engendrés par le développement de ma gestion des émotions, pour mon bien-être, dans mes relations avec les autres, sur les plans personnels et professionnels ?

LECTURES

Livre en vedette

Bennett-Goleman, Tara (2002)

L'alchimie des émotions.

Éditions Robert Laffont

Rédigé par une psychothérapeute expérimentée et mariée au célèbre Daniel Goleman, auteur de l'ouvrage à succès international *L'intelligence émotionnelle*, ce livre offre une excellente vulgarisation de la genèse et de la gestion des émotions. L'auteure y propose une méthode concrète, articulée autour d'enseignements issus de la sagesse bouddhiste et de techniques inspirées de la méditation, dont l'objectif est l'apaisement de l'esprit et la libération des réactions négatives. Le lecteur y puisera des conseils et de nombreuses pistes qui lui permettront de mieux se connaître et de se défaire de la domination de ses automatismes émotifs et mentaux. Ce livre est un incontournable pour tous ceux et celles qui souhaitent apprendre à réduire leur souffrance émotionnelle et psychique, et trouver la paix intérieure.

Goleman, Daniel (1997 et 1999)

L'intelligence émotionnelle (Tome I et II)

Éditions Robert Laffont

La première étape nécessaire au développement d'une meilleure gestion émotionnelle consiste naturellement à s'intéresser aux émotions. Afin d'en comprendre les fondements et les mécanismes, nous vous proposons le premier tome de cet ouvrage théorique à succès et grand classique de Goleman, docteur en psychologie de renom. Le but poursuivi par ce livre est de démystifier le monde des émotions afin que nous puissions en prendre conscience et les accepter. La gestion des émotions y est représentée par le concept d'intelligence émotionnelle (IE) : une capacité à percevoir, à maîtriser et à exprimer ses émotions et celles des autres. Cette capacité influence notre contrôle de soi, notre motivation, notre intégrité ainsi que nos relations avec les autres. Au fil des pages, l'auteur décrit avec finesse les mécanismes psychologiques et physiologiques de nos émotions, rendus accessibles par une abondance de récits et d'exemples simples. Le lecteur appréciera également le tome II, axé sur l'IE au travail. Dans cet ouvrage, vous trouverez une foule d'outils pour vous aider à améliorer vos compétences personnelles et sociales, votre capacité de communiquer, d'évoluer et de stimuler les autres, tout en apprenant à gérer vos émotions dans le cadre du travail.

Weisigner, Hendrie (2005)

L'intelligence émotionnelle au travail.

Les Éditions Transcontinental

Il va sans dire qu'une IE supérieure influence la réussite au plan professionnel. Que vous soyez travailleur, professionnel ou gestionnaire, vous avez le pouvoir de développer cette compétence. Cet ouvrage incontournable reprend le concept de l'IE et l'applique de manière opérationnelle au monde du travail, appuyé par des explications accessibles, des simulations de dialogues et des cas vécus en entreprise. Rédigé par un psychologue, consultant et formateur d'expérience, ce guide poursuit trois objectifs : vous faire prendre conscience de l'importance qu'ont les émotions au travail et sur votre propre rendement; vous aider à voir combien le développement de votre IE peut favoriser votre réussite au travail; vous inciter à saisir la nécessité d'aider les autres à développer leur IE en vue de bâtir une organisation intelligente sur le plan émotionnel. Au cours de cette lecture, vous apprendrez à mieux vous connaître, à mieux communiquer et à jouer un rôle clé auprès de vos collègues et collaborateurs. De précieux outils s'y trouvent afin d'accroître votre IE.

STRATÉGIES DE DÉVELOPPEMENT

- Lorsque vous vivez une émotion qui nuit à votre bien-être ou que vous êtes submergé par une émotion démesurée, tentez d’abord de prendre conscience de l’émotion elle-même et de la disproportion de celle-ci s’il y a lieu. Quelle est cette émotion? D’où vient-elle? Pour la décrypter, tentez d’abord de la nommer. S’inscrit-elle dans le registre de la peur? De la tristesse? De la colère? De la joie? La palette des émotions est vaste et comporte plusieurs nuances. Pour repérer le terme qui évoque le mieux votre expérience, n’hésitez pas à consulter un dictionnaire de synonymes ou encore une liste des émotions que vous obtiendrez facilement sur Internet ou dans un ouvrage du même thème. Plus vous vous entraînez à nommer vos émotions, plus vous les reconnaîtrez avec justesse chez vous-même et chez les autres. Ensuite, si l’émotion est disproportionnée, c’est qu’il y a eu une accumulation. Tentez de retracer la situation initiale passée à laquelle elle est liée. Il y a de fortes chances que la situation présente ait réactivé une émotion ancienne qui a été retenue, bloquée. Lorsque vous repérez le lien entre l’émotion passée et la réalité présente, vous avez la possibilité de consciemment diminuer la charge démesurée de l’émotion actuelle.
- Reproduisez vos émotions agréables ou utiles à l’action. Lorsqu’une expérience positive nous imprègne d’un sentiment agréable et qu’une situation identique apparaît, la même émotion a tendance à refaire surface. Ainsi, mémorisez les éléments associés à une émotion bienfaisante et sollicitez-les au besoin afin de restimuler cet état émotionnel de bien-être. Il peut s’agir, par exemple, d’une chanson qui vous remémore un moment de tendresse partagé avec une personne aimée; d’un lieu en nature où vous vous sentez serein et calme; d’une soirée entre amis où vous avez ri aux éclats; d’un objectif que vous avez atteint qui vous a rendu fier et satisfait; d’un vêtement que vous aimez porter, dans lequel vous vous sentez bien.
- Exprimez vos émotions au fur et à mesure, afin d’éviter le stress et les explosions. Par exemple, si vous avez un différend avec un de vos collaborateurs ou que ce dernier vous agace depuis longtemps par une attitude ou un comportement, prenez la peine d’aller discuter tranquillement avec lui afin de clarifier la situation.
- Il y a plusieurs manières d’exprimer ce que nous ressentons. Cette expression peut se traduire par des mots, mais vous pouvez également écrire une lettre, un journal personnel ou un poème, dessiner, peindre, sculpter, chanter, danser, jouer d’un instrument, etc. L’art est un médium puissant d’expression. N’hésitez pas à l’employer.
- Plutôt que d’éviter vos émotions et celles des autres, apprenez à les décoder. Les émotions sont utiles, car elles envoient un message. Chaque émotion a une raison d’être et indique un besoin à combler. Par exemple, la peur annonce un danger ou une situation inconnue et les besoins qui la sous-tendent sont d’anticiper, de se préparer, d’être protégé, de se sentir en sécurité. La colère prend forme lorsqu’il y a une injustice, une attaque, une frustration. Les besoins correspondant à la colère sont : être entendu, obtenir un changement, défendre son intégrité, s’affirmer. La tristesse puise ses racines dans une perte, une séparation. Les besoins qu’elle exprime sont d’être réconforté, de faire un deuil. Finalement, la joie a pour origine la réalisation de soi et les réussites. Les besoins qu’elle annonce sont de partager, de se ressourcer ou de se sentir appartenir à un groupe. Ainsi, l’origine des émotions et les besoins qui la sous-tendent nous donnent les indices nécessaires aux attitudes à privilégier et aux gestes à poser. Savoir décoder les émotions engendre de multiples avantages : une meilleure compréhension de vous-même et des autres, une réduction des conflits, des relations interpersonnelles de plus grande qualité, de meilleures prises de décision, une diminution du stress et une augmentation de votre bien-être.

- Lorsque vous vivez une émotion désagréable qui perdure, prenez du recul par rapport à celle-ci. Pour réduire l'intensité de l'émotion, vous pouvez apprendre à vous dissocier de la situation à laquelle elle est associée. Pour ce faire, fermez les yeux et identifiez une situation qui génère en vous une forte émotion. Dans votre esprit, associez celle-ci à des images et des sons. Ensuite, imaginez que vous vous assoyez dans un siège confortable et que la situation est projetée sur un écran, comme au cinéma. Respirez et appréciez le confort du siège. Sentez-vous en sécurité. Sur l'écran, vous voyez l'image de votre personnage. Vous en êtes dissocié. Maintenant, modifiez l'écran, ce que vous y voyez et ce que vous entendez: par exemple, imaginez que l'écran s'éloigne ou devient plus petit; changez les couleurs de l'image ou voyez-le en noir et blanc; modifiez le volume du son et les voix. Respirez, ouvrez les yeux et constatez votre apaisement face à la situation.
- Respirez. Prendre conscience de sa respiration évite de devenir tendu où de se laisser submerger par une pensée ou une émotion. Commencez par vous exercer en présence d'émotions à faible ou moyenne intensité. Prenez conscience de votre respiration sans l'accélérer ou la ralentir. Portez votre attention sur le passage de l'air dans vos narines, le mouvement de votre ventre qui se gonfle et se détend, le mouvement de vos côtes à chaque inspiration et expiration... Lorsque des pensées surgiront dans votre esprit - ce qui est tout à fait normal – laissez-les passer sans vous en préoccupez davantage et recentrez doucement votre attention sur votre respiration. Soyez patient avec vous-même. Avec un peu de pratique, vous arriverez à garder conscience de votre respiration tout en vaquant à vos occupations. Cette pratique permet de prévenir ou de limiter les vagues émotionnelles, d'apaiser les émotions déstabilisantes et de générer un état de détente utile à l'action.