

EYB2016BRH1556

Bulletin en ressources humaines

Janvier 2016

Sandrine JANNAS, CRHA*
Canalisons nos émotions au travail !

TABLE DES MATIÈRES

[INTRODUCTION](#)

[I- QUELLES SONT LES ÉMOTIONS QUI NOUS ENVAHISSENT AU TRAVAIL ?](#)

[II- L'IMPORTANCE DE LA MAÎTRISE DE NOS ÉMOTIONS AU TRAVAIL](#)

[III- L'UTILISATION DES PRINCIPES DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AVEC LES AUTRES](#)

[CONCLUSION](#)

Résumé

L'auteure présente les émotions les plus répandues au travail, puis elle explique l'importance de les maîtriser. Enfin, elle termine en abordant l'utilisation des principes de l'intelligence émotionnelle dans les relations avec les autres au sein de l'environnement professionnel.

INTRODUCTION

Au cours de la dernière décennie, l'intérêt pour les émotions au travail et dans les organisations s'est sensiblement intensifié. Les organisations se soucient davantage des relations humaines et des communications en milieu de travail. L'augmentation des conflits interpersonnels, le stress, la gestion des employés ou des clients difficiles, les relations avec le supérieur exigeant sont toutes des préoccupations qui soulèvent une réflexion sur la maîtrise de nos émotions de façon réaliste et efficace dans notre environnement de travail.

On constate de plus en plus que la gestion des émotions est effectivement un défi pour les gestionnaires. Les émotions au travail nous assaillent, nous perturbent, nous propulsent parfois positivement, parfois négativement. Elles sont le moteur de nos actions. Ces dernières ont des impacts sur les relations entre collègues de travail et sur la motivation. Pour avoir un environnement sain, il est essentiel d'apprendre à analyser et à maîtriser nos émotions. Pour ce faire, il est donc important d'apprendre à les connaître et comprendre leur fonctionnement.

I- QUELLES SONT LES ÉMOTIONS QUI NOUS ENVAHISSENT AU TRAVAIL ?

Tout d'abord, il est important de rappeler la signification du terme « émotion ». Une émotion est un état psychologique et biologique, positif ou négatif vécu par une personne, généré à un moment particulier, le plus souvent influencé par le contexte. C'est un ensemble de processus physiologiques qui se déclenchent par les stimuli internes ou externes (rougeur, sueurs, tremblements, gorge nouée, mains moites, poitrine serrée). Il existe sept émotions de base : peur, colère, joie, désir, tristesse, surprise et dégoût.

On peut les distinguer en deux catégories : les émotions positives et les émotions négatives.

Les émotions positives sont des émotions recherchées et valorisées auprès des organisations :

- La joie marque la réussite, l'accomplissement. Elle se distingue souvent par des cris, des sauts et des levées de bras vers le haut ainsi que, dans certaines situations, des applaudissements. Au sein des organisations, il est intéressant de favoriser régulièrement cette émotion en partageant les réussites des équipes, car ce ressenti positif est un phénomène contagieux.
- Le désir symbolise une envie de quelque chose, un souhait ou encore un rêve. Il procure un plaisir juste en y pensant, mais surtout nourrit la motivation à atteindre un but.

En revanche, les émotions négatives sont subies et sont désagréables à vivre. Elles stimulent des inquiétudes et déviations de la situation. Ces dernières sont les plus souvent identifiées au travail :

- La peur : elle est identifiée comme la « Reine » de nos émotions. Elle nous informe d'une menace, d'un danger. Elle est très répandue dans le domaine du travail : peur de l'échec, de ne pas être à la hauteur, d'être rejeté. Elle est l'émotion primaire par l'absolu, dans le sens où elle nous sert d'avertissement. Elle peut être suivie d'un accès de colère, lorsqu'on veut masquer sa vulnérabilité.
- La colère surgit face à un obstacle ou à quelque chose de vécu comme une injustice, ou lorsque nos propres limites ont été franchies par autrui ou par soi-même. La colère est, sans doute, l'émotion qu'on rencontre le plus souvent en milieu professionnel. La cause peut être les critiques, les remarques et l'incompréhension des collègues et du patron entre autres.
- La tristesse, quant à elle, est souvent liée à une perte, et fait partie des étapes du deuil, ou d'une rupture, d'un échec avant l'acceptation. C'est un sentiment très fort. Elle surgit de façon irrésistible et atteint tout le monde un jour ou l'autre. Contrairement à ce qu'on pourrait concevoir, la tristesse est loin d'être inutile, elle nous sert de transition. Elle est le point final qui nous permet de commencer une nouvelle oeuvre dans notre vie en nous donnant la possibilité de changer les choses et d'avancer.
- La surprise est une émotion positive en général, car elle représente des effets d'enthousiasme, mais il peut s'avérer, dans certaines situations, qu'elle touche la personne de façon négative. Exemple : des imprévus, des modifications dans un projet. Ces éléments provoquent des réactions de peur ou de paralysie qui nous amènent par la suite à trouver des solutions afin de mener à terme le projet.
- Le dégoût apparaît lorsque des pratiques professionnelles vont à l'encontre de nos valeurs, de notre éthique ou même du code de conduite ou de la déontologie de l'organisation. Les interactions peuvent être variées et passer de la colère à la tristesse, puis de l'agressivité au retrait. C'est ainsi qu'une coupure relationnelle peut même se créer.

II- L'IMPORTANCE DE LA MAÎTRISE DE NOS ÉMOTIONS AU TRAVAIL

Plusieurs situations peuvent ébranler un employé sur son lieu de travail. Savoir gérer ces situations permet de mieux contrôler ses émotions. Il est bon de rappeler qu'une émotion ne naît pas d'elle-même. Elle est provoquée par un stimulus externe (un évènement, une situation) ou interne (un souvenir, une représentation mentale). En effet, les émotions ont tendance à paralyser l'individu et à nuire à son efficacité. Il faut se dire que les critiques visent le travail et non l'individu lui-même. Ainsi, il est important de se dissocier de son travail. En entreprise, il est courant que les émotions soient considérées comme des éléments qu'on redoute et qu'il ne faut pas extérioriser.

Le contrôle de ses émotions reflète une bonne maîtrise de soi. Cet aspect est pris en compte par beaucoup d'employeurs. L'explication tient au fait que les émotions sont mal vues au sein du monde professionnel.

Pour canaliser ses émotions, il faut les appréhender avant qu'elles nous envahissent. Nous devons donc être réceptifs à ce que nous ressentons, tout simplement en prenant le temps :

- d'écouter notre émotion,
- de la nommer,
- de recueillir l'information qu'elle contient,
- et surtout d'agir en toute liberté de choix en laissant à ces impressions subtiles le temps nécessaire pour qu'elles deviennent claires.

Par ailleurs, il est important de spécifier qu'on est responsable de son ressenti émotionnel. Il faut accepter la responsabilité de ce qu'on vit à ce moment-là, et accepter que l'on crée soi-même ses émotions, en raison de sa perception de l'incident et de ses attentes qui n'ont pas été comblées. Il est aussi nécessaire de prendre en considération les sentiments des autres pour une meilleure compréhension de la situation.

Le contrôle des émotions permet effectivement le maintien d'une bonne relation avec les collègues ou le supérieur, mais surtout avec soi-même. Afin de tout bonnement se sentir bien, il est essentiel de canaliser ses émotions et d'en faire un allié qui nous fait grandir.

En somme, les avantages à maîtriser ses émotions au travail sont :

- une meilleure performance ;
- le développement de nos comportements face aux situations difficiles ;
- une augmentation de notre crédibilité vis-à-vis des collègues et d'un supérieur ;
- une plus grande chance d'être promu.

Par conséquent, la connaissance de soi favorise l'émergence de l'intelligence émotionnelle. Elle nous permet de découvrir nos possibilités et nos limites, nos intérêts et les motivations réelles de notre conduite, souvent teintée d'émotions.

III- L'UTILISATION DES PRINCIPES DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AVEC LES AUTRES

Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à reconnaître l'importance de l'intelligence émotionnelle en milieu de travail, car elle aurait un impact notamment sur la satisfaction professionnelle et l'engagement au travail. Les dernières recherches en psychologie et en neurobiologie prouvent que nous sommes tous capables d'améliorer notre intelligence émotionnelle. Daniel Goleman, auteur du livre *L'intelligence émotionnelle*, nous amène dans un passionnant « voyage aux pays des émotions »... pour nous permettre de faire face à nos émotions dans notre vie professionnelle.

Il nous fait part des cinq caractéristiques essentielles liées à l'intelligence émotionnelle, soit :

- 1) La conscience de soi : capacité de reconnaître ses émotions
- 2) La maîtrise de soi : agir au lieu de réagir
- 3) La motivation : capacité de faire ce qu'il faut pour atteindre un but
- 4) L'empathie : décoder le ressenti des émotions d'autrui
- 5) Les aptitudes humaines : capacité de la gestion efficace des relations avec les autres

Les trois premières caractéristiques concernent notre connaissance de nous-mêmes et de nos réactions. Les quatrième et cinquième caractéristiques renvoient directement à la conscience des émotions d'autrui.

Il est évident qu'une personne qui a la capacité d'entretenir de solides relations de confiance avec de nombreuses personnes différentes montre l'importance de l'intelligence émotionnelle en milieu de travail. Ces aptitudes ont des impacts positifs sur les équipes. L'art d'utiliser efficacement ses émotions démontre une grande capacité d'intelligence émotionnelle.

CONCLUSION

Nous avons vu ici comment nos émotions peuvent servir à nous informer sur notre situation et à nous y adapter. Nous avons vu aussi comment nos réactions plus subtiles peuvent nous aider à mieux percevoir la situation en y décelant des dimensions qui ne sont pas encore explicites. Mais le plus important, c'est que l'attention à nos réactions émotives permet de prévenir un grand nombre de problèmes.

La conscience de nos comportements et de nos pensées nous permet entre autres d'adopter des comportements recherchés ou de les perfectionner. Tant qu'une personne s'efforce, consciemment, de mieux se connaître et de mieux connaître les autres, ce quotient d'intelligence émotionnelle continue de s'élever. Lorsque les personnes décident d'apprendre et d'adopter de nouveaux comportements qui les aident à mieux gérer leurs relations, elles augmentent leur intelligence émotionnelle.

L'intelligence émotionnelle permet effectivement à toute personne concernée de faire de ces relations et interactions une réussite. Grâce à notre intelligence émotionnelle, nous pouvons reconnaître les émotions et les sentiments d'autrui et y réagir, agir sur ces émotions afin de résoudre avec succès un problème et utiliser ces émotions pour aider les autres à s'aider eux-mêmes.

Alors, développez le pouvoir de votre intelligence émotionnelle pour votre bien-être et celui des autres !

* Sandrine Jannas, CRHA, BAA, partenaire stratégique en DO-Développement organisationnel

Date de dépôt : 19 janvier 2016

Éditions Yvon Blais, une société Thomson Reuters.
©Thomson Reuters Canada Limitée. Tous droits réservés.