

Laurence
ROUX-FOUILLET
Préface de Juliette Tournand

MY

HAPPY

JOB

INTELLIGENCE

émotionnelle

COMPRENDRE SES ÉMOTIONS
ET AMÉLIORER
SA RELATION AUX AUTRES

10 SÉANCES
D'AUTO-
COACHING

Vuibert

Laurence Roux-Fouillet

Préface de Juliette Tournand

INTELLIGENCE *émotionnelle*

COMPRENDRE SES ÉMOTIONS
ET AMÉLIORER
SA RELATION AUX AUTRES

10 SÉANCES
D'AUTO-
COACHING

Vuibert



Collection dirigée par Fabienne Broucaret

Maquette de couverture : Marthe Oréal
Maquette intérieure : Marthe Oréal

ISBN : 978-2-311-62666-7

© Magnard-Vuibert – septembre 2023 – 5, allée de la 2^e DB, 75015 Paris

Site Internet : www.vuibert.fr

La loi du 11 mars 1957 n'autorisant aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1er de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. Le photocopillage, c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le photocopillage menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite. Des photocopies payantes peuvent être réalisées avec l'accord de l'éditeur. S'adresser au Centre français d'exploitation du droit de copie : 20, rue des Grands-Augustins, F-75006 Paris. Tél. : 0144 07 47 70

Préface

Quand Laurence Roux-Fouillet m'a demandé de préfacier cet ouvrage, j'ai répondu oui immédiatement.

Et, je n'ai, bien sûr, pas écrit une ligne avant d'être dans l'urgence ; la peur d'être en retard, l'angoisse de l'abîme. Délicieuse fulgurance, pression croissante devenue impérieuse ; ces deux émotions, que tout oppose, m'ont conduite là où je voulais aller.

Mais quelle musique, ces émotions. Elles peuvent nous mener à bon port, parfois même nous sauver la vie. Dans le monde animal, la peur déclenche la fuite devant le danger, la colère dissuade le prédateur et le soulagement permet le repos.

Nos émotions ont l'autorité et la puissance du sauveur. Pourtant, tel un colosse ignorant de sa force, elles peuvent nous étrangler dans leurs schémas de survie que sont la fuite, la lutte ou l'inhibition. Et nous voici perdant la mesure quand il faudrait déployer finesse et nuance pour trouver le ton, les mots, le geste qui, bienveillants à nous-même et aux autres, nous accorderaient à notre entourage. Hélas, c'est par elles que nous sommes le plus aisément manipulables.

Mépriser nos émotions est périlleux, nous y livrer l'est tout autant, alors que faire ?

Laurence Roux-Fouillet ouvre une voie : offrir à nos émotions le secours de notre raison.

Amarrer les émotions à la raison, y verser la lumière de l'intelligence, tel est le défi, telle est la voie royale que propose cet ouvrage pour garder l'esprit clair, dans les calmes frustrants comme dans le feu de l'action.

Et c'est sagesse que de se préparer dans le calme de la lecture à tenir nos émotions par la main jusque dans les turbulences et faire, avec elles, bonne route.

Juliette Tournaud.

Autrice de *La stratégie de la bienveillance*

Sommaire

INTRODUCTION	6
TESTEZ-VOUS!	8
SÉANCE D'AUTOCOACHING 1: Se repérer dans la palette émotionnelle	11
SÉANCE D'AUTOCOACHING 2: Comprendre son propre cycle émotionnel	31
SÉANCE D'AUTOCOACHING 3: Repasser en pilotage émotionnel manuel	49
SÉANCE D'AUTOCOACHING 4: Dépasser la peur pour retrouver la sérénité.....	67
SÉANCE D'AUTOCOACHING 5: Canaliser la colère pour obtenir réparation.....	85
SÉANCE D'AUTOCOACHING 6: Traverser la tristesse pour reprendre confiance	101
SÉANCE D'AUTOCOACHING 7: Passer du dégoût au respect des valeurs.....	119
SÉANCE D'AUTOCOACHING 8: Cultiver la joie pour réussir.....	137
SÉANCE D'AUTOCOACHING 9: Exprimer ses émotions avec justesse	153
SÉANCE D'AUTOCOACHING 10: Accueillir les émotions des autres	173
BIBLIOTHÈQUE	189
REMERCIEMENTS	190
L'AUTRICE.....	190

Introduction

« Les émotions n'ont pas leur place au travail ! »

Combien de fois avez-vous entendu cette remarque ? Non seulement elle est fausse, mais ce qu'elle affirme n'est absolument pas souhaitable – et encore moins réaliste, car les échanges au sein de tout groupe humain génèrent des interactions et donc des émotions.

Parce que nous sommes des êtres sociaux, qui avons mis la coopération au cœur de nos actions, nous devons sans cesse nous confronter et nous adapter à ce qui survient et composer avec nos propres réactions et celles des autres. Remarques, constats, critiques, réflexions, encouragements, attitudes ou comportements suscitent tour à tour inquiétude, excitation, espoir, déception, emballement, ruminations, etc. – assortis de leur lot de tensions physiques et psychologiques.

La maîtrise de ces mécanismes n'est pas innée. On ne l'apprend pas non plus à l'école ou dans sa formation, où ce sont généralement les compétences techniques qui sont privilégiées.

Ce livre vous propose donc de développer votre capacité à percevoir, accueillir, comprendre et utiliser la vaste palette émotionnelle qui s'offre à vous, pour augmenter votre intelligence émotionnelle – une nouvelle manière de penser et d'agir avec les émotions. Cette *soft skill* (compétence douce), indispensable aujourd'hui, peut faire la différence dans bien des situations.

Au travail, on prétend encore que les émotions ne devraient pas entrer en ligne de compte sous prétexte qu'elles sont contre-productives. Il suffirait de rester factuel et opérationnel, sans manifester d'affect ni de réactions. Pourtant, la réalité est tout autre. Dans une activité qui vous nourrit – donc reste archaïquement associée à votre survie – et vous inspire le souci de bien faire pour rester intégré dans le groupe (que ce soit votre équipe, votre service ou votre entreprise...), les émotions sont partout.

Vous les expérimentez dans les échanges écrits ou oraux avec vos collègues, vos supérieurs, vos clients, vos fournisseurs, mais aussi dans la manière dont vous relisez ultérieurement ces événements pour forger votre propre expérience.

Et c'est tant mieux, car les émotions sont le sel de la vie et elles pimentent le travail ! Mais parfois elles font aussi douter, souffrir ou somatiser. La solution ne consiste pas à étouffer ni à faire taire ses émotions, pas plus qu'à les laisser exploser à tout va. Ce serait encore pire, car les émotions ne sont pas des ennemies, elles peuvent au contraire devenir des alliées – d'autant plus qu'elles ont de la mémoire, puisqu'une situation connue ou analogue à une expérience déjà vécue laisse potentiellement émerger le même type d'émotions.

Bon voyage à la découverte de vos émotions !

**« LES ÉMOTIONS DONT NOUS PERDONS LE CONTRÔLE
PEUVENT RENDRE STUPIDES LES GENS LES PLUS INTELLIGENTS. »**

Daniel Goleman

Testez-vous!

Avez-vous bien conscience des situations dans lesquelles vos émotions sont impliquées ?

Faites le point sur leur impact au travail et dans votre vie en notant chacune des affirmations suivantes de 1 à 5, puis faites le total du score obtenu dans chaque groupe de 3.

- > **1** Jamais ou rarement vrai
- > **2** Pas souvent vrai
- > **3** Tantôt vrai, tantôt faux
- > **4** Souvent vrai
- > **5** Très souvent ou toujours vrai

		Score/5
1	On me dit souvent que je suis trop sensible.	
2	Quand cela ne me convient pas, je préfère ne rien dire et prendre sur moi.	
3	J'exagère ou je surinterprète certains comportements à mon égard.	
	Total 1/15
4	Je suis attentif au regard des autres.	
5	J'ai peur de ne pas être à la hauteur.	
6	Ma charge mentale est importante car j'envisage tout le temps tous les scénarios possibles.	
	Total 2/15
7	Je ne supporte pas l'injustice.	
8	On me dit que je suis susceptible.	
9	Si on me porte préjudice je m'en souviens, je suis rancunier.	
	Total 3/15

10	Je manque d'énergie ou de motivation, j'ai envie de laisser tomber.	
11	Je me victimise, j'ai tendance à vouloir qu'on me plaigne.	
12	J'ai besoin d'encouragements, de soutien et de reconnaissance.	
	Total 4/15
13	Je ne veux travailler qu'avec des personnes fiables ; si on me déçoit, c'est fichu...	
14	J'entends qu'on respecte mon point de vue.	
15	Il y a des choses que je ne ferai jamais, même pour de l'argent.	
	Total 5/15
16	L'ambiance au travail, c'est important pour moi.	
17	Je suis capable d'évaluer ce que je fais de bien.	
18	Je déteste m'ennuyer.	
	Total 6/15
19	Je m'interdis de dire ce que je pense, même si cela me coûte.	
20	Les autres se confient facilement à moi alors qu'ils ne m'écoutent pas toujours.	
21	J'ai du mal à prendre du recul quand on me fait une remarque désagréable.	
	Total 7/15

RÉSULTATS DU TEST

Pour chaque total, le score maximal est de 15.

Regardez les groupes de questions dans lesquels vous avez le plus fort score (plusieurs devraient se détacher), pour trouver vos problématiques dominantes et travailler la séance d'autocoaching adaptée.

Total 1

Vous avez une véritable sensibilité émotionnelle et êtes parfois débordé par les effets des émotions qui prennent trop souvent les commandes et vous font prendre de mauvaises décisions !

Vos séances idéales : autocoachings 1 à 3 – repérer, comprendre et piloter ses émotions.

Total 2

Vous vous mettez trop la pression et vous entretenez le stress et l'anxiété.

Votre séance idéale : autocoaching 4 – dépasser la peur pour retrouver la sérénité.

Total 3

Vous êtes à fleur de peau et au bord de l'explosion.

Votre séance idéale : autocoaching 5 – canaliser la colère pour obtenir réparation.

Total 4

Vous manquez d'énergie et la lassitude comme la démotivation vous guettent.

Votre séance idéale : autocoaching 6 – traverser la tristesse pour reprendre confiance.

Total 5

Votre éthique peut être mise à mal par les comportements de votre entourage, ce qui vous bloque et vous révolte.

Votre séance idéale : autocoaching 7 – passer du dégoût au respect des valeurs.

Total 6

Le plaisir est un moteur puissant pour vous et vous avez tout à gagner à le booster davantage pour vous épanouir.

Votre séance idéale : autocoaching 8 – cultiver la joie pour réussir.

Total 7

Vous vous refusez à communiquer vos émotions au mépris de vos besoins, objectifs et attentes. Vous êtes une éponge à émotions, et particulièrement sensible à celles des autres.

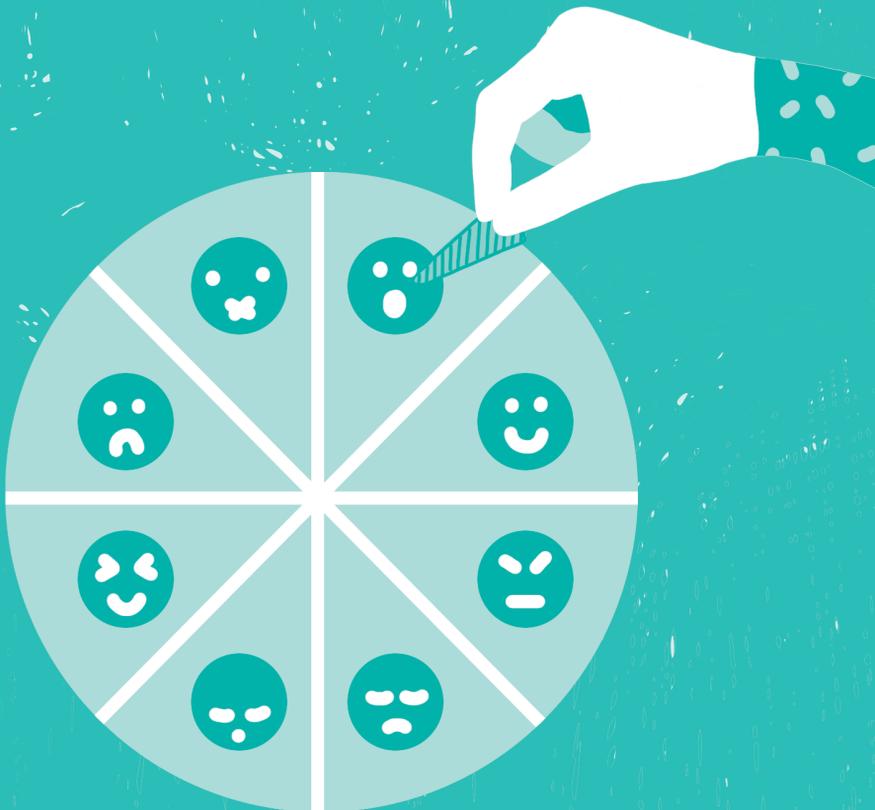
Vos séances idéales : autocoachings 9 et 10 pour exprimer ses émotions avec justesse et accueillir les émotions des autres.

AUTOCOACHING 1

Se repérer dans

LA PALETTE

ÉMOTIONNELLE



SE REPÉRER DANS LA PALETTE ÉMOTIONNELLE

Savez-vous identifier les émotions qui vous traversent ? La culpabilité, est-ce la même chose que la honte ? Peut-on s'empêcher d'avoir peur ? Faut-il avoir raison pour se faire respecter ? Comment travailler avec quelqu'un qui se plaint tout le temps ?

Partir à la découverte des émotions est une enquête, qui va nécessiter d'en comprendre les ressorts en fonction d'indices que vous relèverez. La sensibilité aux émotions a souvent été confondue avec une hypersensibilité généralisée : une réactivité exacerbée à des événements contrariants, et qui dénote une fragilité.

Pire, depuis que l'on parle de bien-être ou de qualité de vie au travail, on s'attend à ce que ce dernier procure uniquement des émotions positives et stimulantes : satisfaction, enthousiasme, motivation, esprit collectif, créativité, innovation, épanouissement... Il serait donc malvenu de ressentir – à plus forte raison d'exprimer –, parfois ou souvent, des émotions négatives.

Dans une enquête publiée en 2021 par la DARES¹, 25 % des salariés interrogés déclarent devoir cacher leurs émotions au travail. Un chiffre qui augmente à mesure que l'on grimpe dans la hiérarchie et qui prouve que plus on gagne en responsabilité et plus on doit apparaître comme « fort ». Les femmes sont deux fois plus nombreuses à masquer leurs émotions par rapport aux hommes. Fondés sur une enquête de 2016, ces résultats seraient sans doute supérieurs aujourd'hui, à l'heure où la crise sanitaire – un événement anxiogène s'il en est – est venue amplifier certains phénomènes. Or, une bonne compréhension des émotions est une étape indispensable pour une gestion optimisée.

MON CARNET DE BORD



LISEZ CE CHAPITRE POUR :

- > parvenir à identifier les différentes émotions ;
- > comprendre leur utilité et leur fonctionnement au quotidien pour vous et pour les autres ;
- > saisir la variété des sentiments que vous vivez.

FAITES LE POINT

Quelles sont les émotions qui vous sont spontanément le plus familières ?

.....
.....

Qu'avez-vous déjà tenté pour composer avec ces émotions ?

.....
.....

Quels sont les comportements qui vous insupportent le plus chez les autres ?

.....
.....

Citez trois situations qui génèrent des émotions et que vous détestez vivre (prise de parole en public, reproches à l'oral, e-mail de recadrage...).

1

2

3

.....



CELA NOUS ARRIVE À TOUS!

Les montagnes russes

Patricia est responsable des ressources humaines dans l'industrie. Ses journées s'enchaînent entre appels, réunions, entretiens et étude des dossiers qu'elle doit parfois rapporter chez elle... Elle planifie sa journée chaque matin et déteste quand des imprévus surviennent, ou quand on lui fait perdre son temps, si précieux. Cela la met dans un état de tension extrême et finit par l'épuiser.

Très attentive elle-même aux mots qu'elle utilise, en particulier dans ses e-mails, elle trouve Pascal, son directeur commercial, un peu trop sec. Il ne dit jamais bonjour et quand elle ne répond pas immédiatement à ses e-mails, il la harcèle via la messagerie interne. Elle se méfie de lui car il est ami avec le directeur général adjoint. Elle est sûre que Pascal lui transmet en douce ses appréciations sur le travail des uns et des autres.

Patricia déjeune fréquemment avec des collègues, mais elle a remarqué que sa table se transformait rapidement en bureau des pleurs. Tout salarié qui a un problème vient lui déverser ses angoisses et récriminations entre l'entrée et le dessert. Elle s'est néanmoins prise d'affection pour Jordana, une jeune alternante en informatique, qui vit mal ses rapports avec le DSI. Patricia la conseille fréquemment parce qu'elle aime aider les autres à s'épanouir.

Pourtant, Patricia a demandé une mobilité pour intégrer le département formation. Elle a déjà rencontré la responsable de l'équipe, qu'elle admire beaucoup. C'est une femme qui en impose et qui protège ses collaborateurs. Si la candidature de Patricia n'était pas retenue, elle serait très déçue. Parfois, la nuit quand elle se réveille, elle se dit qu'elle aurait dû choisir une autre orientation.



DÉCRYPTONS ENSEMBLE

Patricia fait partie des gens qui aiment leur travail et qui ont à cœur de bien le faire, y compris en se dépensant sans compter. Cette dimension presque affective fait qu'elle s'identifie trop souvent aux missions qu'elle remplit. Dans ce cas, lorsque quelque chose ne se passe pas comme elle l'a prévu, elle perd le contrôle et en tient les autres pour responsables, ou le prend comme une attaque personnelle. Cela réveille en elle une colère proportionnelle à la considération qu'elle pense devoir mériter. Dans son système de valeurs, l'attitude de Pascal, plus direct et peut-être légèrement manipulateur, est aussi inacceptable que menaçante et impacte son sentiment de sécurité. Elle se sent sur le qui-vive en permanence, et prête à réagir en cas d'attaque. En revanche, elle s'investit sans compter auprès de ceux qui ont besoin d'elle, comme Jordana.

Patricia a tendance à travailler comme si elle était seule, sans prendre en compte les facteurs externes : aléas, retards, comportement des autres... Son besoin de contrôle en souffre. Cela entache l'image qu'elle a de son poste et d'elle-même, créant de la frustration. Sa conclusion est simple : si elle ne peut s'exprimer comme elle l'entend, autant changer de poste. Elle est dans l'attente d'épanouissement et de sens à son travail. Ce qu'elle oublie, c'est que les mêmes situations se reproduiront si elle reproduit les mêmes comportements, ou si elle gère mal la distance nécessaire.

Parmi les émotions de base, Patricia passe au fil de sa journée par la colère, la peur, la joie, la tristesse et le dégoût, comme dans un roller-coaster émotionnel qu'elle va devoir apprendre à maîtriser.



Coaching

CLÉ N° 1 – OSER FAIRE FACE À SES ÉMOTIONS

Quand on aborde la question de la gestion émotionnelle, on dit souvent qu'il faut accueillir les émotions, les laisser nous traverser ou encore les accepter. Pour être tout à fait honnête, peu de gens sont prêts à cela et voient plutôt les émotions comme des passagers clandestins, au mieux à cacher, au pire à débarquer sans ménagements. Personne n'a envie de vivre avec ces prétendus intrus. Or, les émotions ont beaucoup à nous apprendre sur nous. Ce sont même d'excellentes enseignantes de vie !

Pour développer votre intelligence émotionnelle, vous devez d'abord réaliser que vos émotions existent et leur faire face avec neutralité. Si cela vous rassure, vous n'êtes pas seul à connaître ces apparentes perturbations : les émotions sont élaborées au cœur du cerveau humain depuis des centaines de millions d'années. Impatience, irritabilité ou excitation ne sont pas des vues de l'esprit, notre cerveau les fabrique pour nous permettre de rétablir un équilibre qui s'est perturbé en nous, ou avec notre environnement. Toutes les émotions sont donc faites pour nous permettre de nous adapter - aujourd'hui psychologiquement - afin de réagir de manière appropriée, essentiellement pour survivre.

Il ne sert donc à rien d'être dans le déni, pas plus que de tenter de les retenir ou de les empêcher. Notre cerveau se transformerait alors en une petite cocotte-minute sous pression, attendant la première occasion pour décharger son trop-plein de vapeur.

C'est d'ailleurs ce qui se produit lorsque, à bout d'agacement, on déverse son ressentiment sur son conjoint le soir, ou sur une amie un peu envahissante et qui n'y est pour rien.

L'étymologie du mot « émotion » renvoie à l'idée d'un mouvement (une sorte de sursaut intérieur) qui demande à s'exprimer pour que vous vous sentiez à nouveau à l'équilibre. Nier cet état de fait ne sert qu'à le reporter dans le temps – ou augmenter la pression dans la cocotte-minute.

Pire, les émotions contenues, mal gérées ou ignorées font le lit de certaines maladies psychosomatiques et manifestations désagréables (voir l'autocoaching 2).

Accepter de faire face à vos émotions, c'est le starter indispensable à votre évolution ! C'est un face-à-face avec vous-même, qui fait fi du regard des autres. Mettez donc de côté jugements, critiques, croyances ou principes éducatifs.

À VOUS DE JOUER !

Cultivez l'auto-bienveillance

Toutes les fois où vous entendez votre petite voix intérieure critique se manifester, posez-vous quelques instants.

Que dit cette voix ? Elle trouve que vous exagérez ? Elle vous ordonne de prendre sur vous ? Est-ce qu'elle vous juge fort/faible ? Peu importe...

Respirez quelques instants et parlez-vous intérieurement avec douceur, comme vous le feriez avec votre meilleur ami, pour remplacer les injonctions par des messages de soutien et de bienveillance, si possible formulés de manière positive (c'est-à-dire sans mot ni locution négatifs) :

- > Apaise-toi.
- > Accorde-toi du temps.
- > Respecte ton ressenti.
- > Aie confiance en tes possibilités.
- > Prends soin de toi...

N'hésitez pas à répéter ces formules simples et directes à plusieurs reprises, y compris à haute voix si vous êtes seul.

INTELLIGENCE émotionnelle

10 SÉANCES D'AUTOCOACHING POUR COMPRENDRE SES ÉMOTIONS
ET AMÉLIORER SA RELATION AUX AUTRES

Sous la direction de Fabienne Broucaret

Une remarque blessante en réunion, l'attitude d'un collègue contraire à vos valeurs, un mail tranchant d'un supérieur, toutes ces situations génèrent des émotions. Grâce à l'intelligence émotionnelle et à des techniques éprouvées de sophrologie, vous apprendrez à les identifier pour mieux les gérer au quotidien et en faire vos alliées.

À travers **10 séances d'auto-coaching**, vous développerez les compétences clés pour comprendre et utiliser votre palette émotionnelle, exprimer et accueillir vos émotions et celles de votre entourage, et ainsi redevenir acteur de votre vie grâce à l'intelligence émotionnelle.

Apprenez à mieux décrypter les émotions grâce à :

- **Un quiz** pour vous auto-évaluer
- **Un carnet de bord** pour vous mettre en situation
- **Des conseils de professionnels** pour vous sentir bien dans votre job, en solo ou en équipe !

Laurence Roux-Fouillet est sophrologue depuis 20 ans, conférencière et formatrice en entreprise. Autrice d'ouvrages de développement personnel, elle a accompagné près de 5 000 personnes dans l'utilisation des techniques de sophrologie dans le contexte du travail.

MY
HAPPY
JOB

LA COLLECTION DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL,
EN PARTENARIAT AVEC LE WEBZINE MY HAPPY JOB

Vuibert.fr 

PRIX : 15,90 €
ISBN : 978-2-311-62666-7



9 782311 626667