

>> Management

Savoir exprimer ses émotions et ses sentiments

Tenant une place importante dans le travail, les sentiments et les émotions sont pourtant souvent refoulés. Si chacun osait les exprimer devant un problème, cela permettrait de trouver des solutions mieux adaptées. Tenir compte des sentiments des personnes concernées par la difficulté permet d'opter pour des solutions acceptables par tous.

Les émotions et les sentiments tiennent une place importante dans le travail. Personne ne laisse son affectivité au vestiaire avant de pénétrer dans la clinique.

Des vétérinaires affirment : « *Il faut cacher ses sentiments pour être respecté !* » ou bien « *Notre entreprise n'a que faire des sentiments, les gens sont là pour travailler !* ». Ils se privent de nombreuses possibilités de communication offertes par l'expression fructueuse des émotions et des sentiments. De plus, la reconnaissance de ses propres émotions mène à un comportement personnel plus sûr, plus aisé et donc plus efficace pour résoudre des préoccupations issues de la vie professionnelle.

Traiter les sentiments négatifs

Quand les sentiments ne servent pas à mieux vivre et à travailler plus efficacement, ce sont des sentiments négatifs développés par « mon enfant négatif », c'est-à-dire soumis ou rebelle.

Il existe trois façons de vivre négativement ses sentiments et de gaspiller ainsi son énergie et celle des autres : l'élastique ; la collection de timbres ; le racket ou sentiment parasite.

L'élastique se produit quand la situation présente a une ressemblance avec un événement passé, non résolu de manière satisfaisante. Les vieux sentiments refont alors surface et sont disproportionnés par rapport à l'événement présent. Ils sont exagérés et excessifs : colère trop violente, peur paralysante, etc.

Le seul fait que l'élastique existe pour soi-même permet de le traiter. La découverte de la situation passée, génératrice de l'élastique, aide à vivre le présent avec plus de sérénité.

A l'inverse, si un de vos interlocuteurs est en proie à une colère aiguë à votre égard, il convient de faire la part de la colère actuelle et de la colère additive issue d'événements passés. Il est inutile et inefficace dans ce cas-là de se défendre avec la même intensité.

La collection de timbre : le « timbre » est un sentiment ressenti, mais non exprimé. Il est stocké et vient s'ajouter à d'autres timbres disposés dans un album imaginaire. Quand le carnet est rempli, la personne se donne alors le droit d'exprimer, sous une forme souvent explosive, la somme des émotions et des sentiments stockés. Le prétexte de l'explosion est souvent mineur : c'est la goutte d'eau qui fait déborder le vase !

Le sentiment parasite ou racket : le racket est un sentiment qui remplace les autres parce que c'est le seul que l'on ose se permettre. Alors on l'utilise tout le temps. J'ai peur, je n'ose pas me l'avouer, je n'ai pas le droit d'avoir peur, alors je me mets en colère. Le racket est familier et répétitif, les autres peuvent dire : « *C'est reparti ! Il va nous faire encore son cinéma* ».

Ce phénomène intervient lorsque nous nous interdisons d'exprimer un sentiment ressenti et que nous le remplaçons par un sentiment qui nous semble plus approprié à notre rôle social. Mais cette substitution procure des déconvenues à son auteur. La confusion s'établit dans son esprit entre ses sentiments éprouvés au fond de lui-même et le sentiment parasite mon-

>> L'AUTEUR

Frédery PEREZ

*Formateur dans le cadre du
Diplôme d'étude en management
vétérinaire (ENVT)*



tré aux autres. Ce sentiment engendre auprès des autres un relationnel négatif : je suis trop triste très souvent, les autres me consolent, sentiments négatifs non appropriés ; je suis irritable, les autres ont un peu peur de moi etc.

Savoir exprimer ses sentiments

Les sentiments reconnus et exprimés donnent des informations supplémentaires pour analyser une situation, en particulier sur ses données subjectives. La connaissance des peurs et des envies de chacun avant de proposer un changement donne des appuis pour argumenter. Ce qui s'exprime grâce aux sentiments est souvent plus opérationnel que les idées générales.

Combien de discussions s'enlisent et s'enveniment à force d'argumenter et de contre-argumenter sur des théories et des raisonnements logiques mais stériles ! Le simple fait de dire : « *J'ai peur* » ou « *Je suis content* » résume mieux la situation et permet mieux de voir les actions à mener (secours, maintenance...).

Chaque moment de la vie s'accompagne d'un sentiment. Nos émotions et sentiments sont des indicateurs pour analyser une situation agréable ou désagréable. Ils nous préviennent de l'existence d'une difficulté ou d'un danger. Une vie sans émotion équivaldrait à la dégustation d'un plat délicieux accompagné d'un bon vin sans en apprécier le goût.

Les sentiments ne sont pas des marques de faiblesse. Trop de responsables croient que les sentiments sont les attributs des faibles. Ils se maîtrisent jusqu'au jour où ils craquent. Par exemple, l'addition de plusieurs petites contrariétés non exprimées débouche sur une colère explosive. Ou bien des peurs non reconnues et refoulées se transforment en angoisses ou en phobies. Certaines personnes, à force d'ignorer ou de refouler leurs sentiments, développent des signes psychosomatiques tels que migraines et maux de ventre.

Les autres ne sont pas dupes quand nous essayons de leur cacher nos sentiments. Tout se passe comme si les émotions et les sentiments étaient contagieux. Les paniques collectives illustrent cette règle. La tristesse d'un héros dans un film se traduit par des larmes coulant sur les joues de certains spectateurs et pourtant ces derniers savent qu'ils sont au cinéma.

Les collaborateurs de la clinique devinent les contrariétés, les inquiétudes et joies de leur responsable, même s'il ne souhaite pas leur montrer. Nous développons hors de notre volonté des « micro-comportements », visibles à l'œil nu. Un hochement de tête, des tapotements du pied, des sourcils froncés...

Si chacun osait exprimer son sentiment devant un problème, nous trouverions des solutions mieux adaptées. Les meilleures solutions, surtout en matière humaine ou sociale, ne sont pas obligatoirement les plus logiques. Le fait de tenir compte des sentiments des personnes concernées par la difficulté permet d'opter pour des solutions acceptables par tous. En effet, toute solution, si bonne soit-elle sur le papier, n'est mise en œuvre dans la pratique avec succès que si les protagonistes la considèrent bonne pour eux. Chacun agit en fonction de ses propres intérêts. ■

* Frédéric Pérez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est l'auteur du livre *Petites phrases aux Editions Thebookedition*, en vente sur le site www.e-coachingvideo.fr. Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : www.training-management.fr, courriel : info@training-management.fr