

Introduction

Petite métaphore pour introduire le sujet

La scène se passe dans un parc. Une jeune femme prénommée Alice, pousse la balançoire sur laquelle est assis Paul, son petit garçon de cinq ans. Soudain, elle aperçoit une amie qui promène son nouveau-né. Alice prend Paul par la main et va à la rencontre de son amie avec qui elle engage la conversation. Les deux jeunes femmes ont beaucoup à partager car cela fait plusieurs mois qu'elles ne se sont pas vues.

Petit Paul, calme au début de la rencontre, commence à s'impatienter. Il commence à tirer sur la jupe de sa maman car il voudrait lui dire quelque chose. Sa maman, ravie qu'elle est de retrouver son amie et d'échanger avec elle, ne prête pas attention à Paul. Celui-ci insiste donc en tirant davantage sur la manche, en se faisant entendre de plus en plus fort : « Maman! Maman! Scande-t-il... » Alice l'ignore.

N'en pouvant plus, Paul décide de se mettre à crier, bien décidé cette fois à se faire remarquer.

Il réussit : Alice se penche sur Paul quelque peu effrayée par les cris et s'empresse de lui demander ce qui se passe. Paul lui demande s'il peut aller jouer à quelques mètres de là dans le bac à sable avec les autres enfants (pendant que maman continue sa conversation).

« Oui, bien sûr! » Heureux que sa maman lui ait répondu positivement, Paul rejoint ses amis.

Explication de la métaphore

Intéressons-nous d'abord à Alice : tout absorbée qu'elle est de prendre des nouvelles de son amie, elle n'est pas attentive à son petit garçon. Certes, elle sent bien sa présence, le tiraillement sur sa manche, et sa demande en « fond sonore » mais elle ne veut pas y prêter attention. Par contre, quand sa demande devient « dérangement », elle décide d'abord d'y prêter attention et ensuite d'y répondre ; ce faisant, elle retrouve sa sérénité.

Intéressons-nous à Paul à présent. Et bien Paul, c'est la personnalisation d'une **émotion**.

Si Paul est l'émotion et qu'Alice incarne la manière dont nous réagissons habituellement, alors :

L'émotion	Notre réaction
Veut nous dire quelque chose	Nous n'entendons pas
Insiste pour nous dire quelque chose	On est trop absorbés, on ne veut pas entendre
Prend les grands moyens pour le faire (amplification)	On réagit sous pression... presque en panique...
Libère avec force et énergie ce qui doit l'être	L'émotion s'empare de nous et nous pousse (voire nous oblige) à agir
Si on tient compte du message, l'intensité de l'émotion s'amenuise	On peut continuer le cours de l'action ; par contre, si l'on n'a pas réagi suite au message, l'émotion se fera de nouveau entendre avec plus de virulence encore

À combien évaluez-vous votre capacité à ressentir, comprendre, à exprimer, à utiliser vos émotions ?

Même si la gestion des émotions n'est pas un sujet qui a été enseigné pendant notre scolarité, même si dans votre enfance, partager les émotions n'étaient pas admis ou, au contraire, les crises de colère étaient fréquentes, l'intelligence émotionnelle au même titre que l'intelligence logico-mathématique, musicale, verbale, kinesthésique, peut être développée. En d'autres termes, on peut acquérir des connais-

sances, développer des compétences et avec une bonne pratique finir par maîtriser ces nouvelles compétences.

Mais dans quel but me direz-vous ?

Pour simplifier, je dirais avant tout, pour vous sentir bien, pour éviter les situations gênantes, réduire la quantité de regrets, les frustrations. Pour parvenir à contrôler la colère qui monte et qui risque de vous faire tenir des propos acerbes qui dépassent votre pensée. Mais surtout pour être en meilleure relation avec les êtres qui vous entourent, pour croître, être de plus en plus en paix avec Vous et dans vos relations professionnelles, personnelles, familiales, intimes...

Pourquoi un livre sur les émotions? Ce livre est avant tout un guide d'auto-coaching.

Au commencement de l'écriture de celui-ci et concernant la terminologie, j'avais pris le parti de ne pas utiliser les termes « émotions positives » et « émotions négatives » car l'utilité des émotions est telle à mes yeux que je ne voyais rien de négatif en elles. En effet, ce qui nous dérange est bien plus le moment où elles apparaissent ou bien leur intensité ou encore notre incapacité à les gérer efficacement que les émotions elles-mêmes. Mais pour des raisons de facilité de lecture et de correspondance par rapport au langage courant, j'ai finalement décidé de conserver cette terminologie.

Quelques mots sur mon parcours...

Après une petite vingtaine d'années dans le commerce international et à la direction de plusieurs services et entreprises, je me suis formée plusieurs années durant au coaching professionnel. Mon objectif d'alors était de mieux accompagner mes équipes en me comprenant mieux moi-même et en trouvant des outils efficaces qui allieraient savoir-faire et savoir-être.

J'ai été éblouie par les retombées que j'ai pu obtenir, de l'impact sur les personnes de mon équipe, et finalement combien ces approches avaient des conséquences positives sur le résultat (financier) de l'entreprise; j'ai décidé, quelques années plus tard, d'en faire mon métier dans le but d'accompagner des managers, des groupes et des organisations pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs.

Je suis une personne passionnée par beaucoup de domaines et notamment celui des émotions. Je me suis rendu compte dans les fonctions

que j'ai occupées, combien mes collègues (notamment masculins) étaient souvent totalement démunis face aux poussées émotionnelles auxquelles ils peuvent être confrontés dans les organisations : une collaboratrice qui fond en larmes car elle ne se sent pas à la hauteur de la tâche, un salarié qui rugit de colère à l'annonce d'un refus de congé, un autre qui perd totalement ses moyens lors d'une présentation de résultat devant un auditoire pourtant connu, etc.

C'est à ce moment précis que je me suis questionnée sur cette difficulté à réguler les émotions des autres et ce que cela provoque en nous. Je me suis plongée dans le sujet, ai conçu à la demande de mes clients et d'un organisme de formation en France, des formations, des ateliers et des conférences. Quelques dix années plus tard, je vous présente ce livre.

La valeur de ce guide? Vous présenter un manuel **facile à utiliser, progressif et pratique**.

De nombreux excellents livres existent sur le sujet (voir bibliothérapie en fin d'ouvrage) mais peu offrent des outils simples pour s'auto-coacher et progresser. Et nous n'avons pas toujours le temps ou les moyens ou la possibilité de travailler avec un coach. Ce petit guide est là pour pallier ce manque.

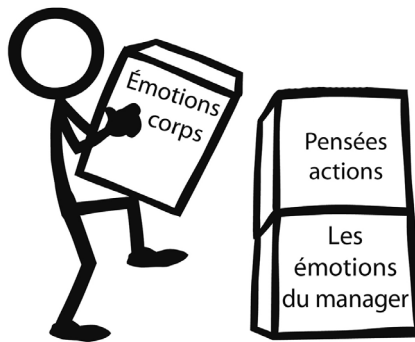
Cela fait dix ans que je forme des personnes avec ces outils, un très large public composé d'individus très divers, de tous horizons, de chefs d'entreprise à des ouvriers en passant par des mères au foyer ou des personnes en recherche d'emploi. J'ai commencé par ce qui était au départ un modeste apport. Je l'ai enrichi, me formant moi-même aux plus récentes découvertes en neurosciences, aux approches en psychologie, psychologie positive et au développement personnel. Je l'ai testé en formation et perfectionné dans mes séances de coaching individuel et coaching d'équipes jusqu'à ce qu'il devienne la gamme d'exercices que vous allez découvrir.

J'ai dû faire des choix et n'ai sélectionné que les éléments et exercices qui m'ont paru être :

- les plus pertinents ;
- les plus simples à comprendre et à reproduire ;
- ceux ayant apporté le plus de résultats concrets (donc de changements durables) auprès de mes clients.

J'ai scindé ce livre en cinq parties distinctes :

- La première partie présente brièvement les **concepts de base** des émotions.
- La seconde partie traite des rapports entre le **corps** et les émotions.
- La troisième partie traite du **mental** où j'étudie le rôle de nos pensées et le pouvoir de les changer.
- La quatrième partie aborde les **comportements**, les **actions** que nous pouvons poser pour développer nos compétences émotionnelles.
- La cinquième et dernière partie s'adresse à la gestion des émotions en **entreprise** pour les **managers**.



Dans chaque chapitre, vous trouverez des sous-chapitres élaborés de la même façon pour faciliter votre lecture : peu de théorie, quelques exemples nourris de ma pratique (dans la sphère privée et la sphère professionnelle) et beaucoup d'exercices synthétisés au mieux pour pratiquer encore et encore. Un rapide résumé clôt chaque partie.

Vous allez comprendre que c'est en passant à l'action que l'on développe notre expérience avant qu'elle ne devienne un nouveau référentiel pour le cerveau. Petite anecdote personnelle qui illustre ce point : en 1984, alors que je vivais à Londres, j'allais courir tous les soirs mais devant mon manque de progrès je décidais finalement d'abandonner : « Je n'étais pas faite pour courir » : c'était une excuse (déguisement d'une croyance que je m'étais fabriquée). Quinze ans plus tard, lorsque j'ai décidé d'envoyer aux oubliettes cette injonction limitante (en regardant un reportage sur un octogénaire qui terminait son énième marathon de New York), j'ai repris l'entraînement et j'ai compris que c'est en courant (chaque fois un peu plus) que je « construisais le muscle »

de la course. L'**autodiscipline** en était la clef : il en va de même pour le « muscle émotionnel »... et pour bien d'autres.

Combien d'individus déroulent leur vie sans avoir réalisé leurs rêves ? Sans avoir dépassé leurs blocages, travaillé leurs difficultés ou amélioré leur confiance ? Si cet ouvrage est arrivé entre vos mains, c'est peut-être que vous avez décidé d'agir face à ces émotions qui vous posent problème parfois et que vous souhaitez vivre en paix avec elles, avec vous et avec les autres.

Une de mes valeurs (si ce n'est la principale d'ailleurs) qui a guidé et guide ma vie est la Liberté. J'ai un besoin fondamental de me sentir libre, d'évoluer, d'explorer, de voyager sur des territoires (au sens propre comme au sens figuré) poussée par mes élans intérieurs. C'est un des ingrédients de ma recette personnelle du bonheur. J'ai aussi découvert avec les outils que je vous présente ici, la **liberté émotionnelle** et je suis vraiment ravie de partager cela avec vous.

Ce voyage que vous allez entreprendre, je l'ai fait moi-même maintes fois. Je suis une fervente aspirante de la congruence, à savoir, la capacité d'être alignée entre ce que l'on pense, dit, croit, prône, et ce que l'on fait. Même si ce n'est pas chose aisée tous les jours, je pense qu'il est fondamental de s'appliquer avant tout à soi-même tous ces principes d'auto-développement sur les émotions. C'est ce que je m'évertue à faire, le mieux possible, car dans le domaine du développement personnel, rien n'est jamais définitif, achevé... il faut souvent remettre son ouvrage sur le métier !

Mon vœu le plus cher à l'écriture de ces quelques lignes, c'est qu'en comprenant comment fonctionnent vos émotions vous puissiez, avec un peu d'envie, un peu d'efforts et de la pratique, vous approcher chaque jour davantage de la vie que vous souhaitez vivre en respirant plus de sérénité, de Paix et de bien-être.

Voici les attitudes qui vous aideront à développer vos compétences émotionnelles :

- Soyez **curieux** : ne partez pas avec des préjugés mais allez plutôt à la découverte de nouvelles expériences, essayez... avant de statuer.
- Prenez du **plaisir** avant tout : il est prouvé que les apprentissages les mieux réussis ont été effectués dans le plaisir.
- Soyez **patient** et **bienveillant** envers vous-même : vous allez parfois remettre en question des façons de penser dont l'origine peut

être très ancienne. Certains changements profonds nécessitent plus de temps que d'autres pour qu'ils s'installent dans la durée et deviennent une nouvelle réalité.

- Mettez juste la dose nécessaire : **inutile de forcer**. La focalisation et la répétition apporteront de meilleurs résultats que l'acharnement (qui en plus n'est absolument pas source de plaisir!).
- Soyez **fier** de vos progrès, de vos accomplissements et **fêtez** vos réussites, les petites comme les grandes, ce sera le meilleur carburant de votre motivation.

En tant que coach, je me vois comme un catalyseur **d'actions** : c'est seulement par elles que vous pourrez développer, améliorer et parfaire vos compétences émotionnelles :

« La connaissance s'acquiert par l'expérience, tout le reste n'est que de l'information. » disait Einstein

J'ai donc choisi l'approche anglo-saxonne (je travaille en Amérique du Nord et vis à Montréal depuis 30 ans) qui privilégie l'action à la réflexion, le pragmatisme aux théories longues ou complexes et je me propose d'être votre guide dans ce voyage vers votre **moi émotionnel**, voyage pas toujours reposant mais tellement bénéfique en bout de ligne!

Attachez vos ceintures, on décolle!

Chapitre 1

Quelques concepts de base

Qu'entend-on au juste par intelligence émotionnelle ?

Pour faire simple, l'intelligence émotionnelle, c'est être « intelligent¹ » avec ses émotions et celle des autres, c'est donc développer des compétences qui nous apportent davantage de bien-être dans notre vie et réduisent considérablement la durée des phases où nous ressentons une gamme variée d'émotions désagréables qui elles-mêmes engendrent des comportements peu ou pas appropriés.

Alors comme ça, on peut être intelligent en développant la gestion des émotions ? Tout à fait. Et ce petit guide est bourré d'exemples et d'exercices pour apprendre non seulement à changer notre rapport aux émotions mais également à développer les compétences requises pour vivre plus en harmonie avec elles.

De plus, les émotions sont porteuses d'informations utiles et pertinentes qui, si je les considère et apprends à les comprendre pour les utiliser, vont changer considérablement la qualité de ma vie de tous les jours à tous les niveaux ! C'est plutôt une bonne nouvelle non ?

Le problème que l'on rencontre tous, c'est qu'on ne nous a jamais appris à décrypter le message véhiculé par nos émotions. Et que par conséquent (et ce n'est pas Descartes avec son célèbre « *cogito ergo sum* » ou

1. Intelligent : employé dans le sens, plus fin, plus flexible, plus doué et habile.

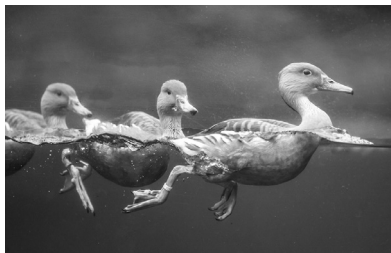
« *je pense donc je suis* » qui me contredira), on a donné tout le pouvoir à nos pensées et à notre intellect. J'affirmerais plutôt « *je ressens donc je suis* ». On passe un temps incalculable chaque jour à prêter attention à des pensées qui n'ont souvent aucune utilité. Eckhart Tolle (l'expert du *Pouvoir du moment présent*) annonce que 90 % de nos pensées sont stériles et répétitives. Nous ruminons, nous répétons en boucle des propos entendus qui nous ont blessés, nous revivons une situation qui nous a laissés un goût amer, nous retournons mille fois un problème dans notre tête sans trouver la moindre solution.

Et alors que nos émotions tambourinent à la porte souvent depuis des lustres, qu'elles vont aller jusqu'à s'en prendre à nous physiquement en créant de véritables maux physiques et maladies si on n'y prête pas attention (c'est ce qu'on appelle somatiser), on continue à faire comme si rien ne se passait...

Pourquoi donc sommes-nous si performants à ce jeu de l'autruche ?

Première raison (je me répète) on n'a pas **appris** à être sensible à nos émotions. Ensuite, on n'a pas développé (ou pas assez) de savoir-faire ni acquis de stratégies particulières pour les réguler. Certains parcours de vie douloureux nous ont obligés à nous couper de nos émotions ; or, plus on nie nos émotions, plus elles ont de pouvoir sur nous et nous tyrannisent. Enfin, nous avons conféré à nos pensées un pouvoir surdimensionné qui vient entraver notre connexion aux émotions.

Donc, après « l'autruche » nous avons souvent adopté la stratégie du « canard » à savoir, glisser en surface tranquillement au fil de l'eau, comme si tout allait bien, alors que sous l'eau, les pattes pédalent à vive allure et qu'au plus profond de nous, on est en souffrance ou en peine.



Combien d'entre nous, sous des aspects tranquilles, sont en réalité en contrôle permanent de leurs émotions qui, telle la vapeur d'eau de la

cocotte-minute, sont prêtes à fuser au moindre trop plein, au moindre danger ? Combien d'entre nous vont tomber malades parce que notre mental n'ayant pas tenu compte de nos émotions, ou pu/su les gérer, vont développer des ulcères, des migraines, des tensions diverses pour ne nommer que les plus courantes et les moins graves ?

Alors êtes-vous prêt à aller à la découverte de vous-même et explorer ce terrain émotionnel si méconnu mais tellement passionnant ?

Êtes-vous prêt à être plus attentif à ce qui se passe à l'intérieur de vous quand des émotions surviennent ? À les comprendre et à réagir de façon plus appropriée plus « intelligente » pour vous et pour votre environnement immédiat ? Êtes-vous prêt à remettre en question vos habitudes de pensées, vos réactions automatiques pour véritablement choisir les réactions qui vous conviennent ? Êtes-vous prêt à apporter plus de compréhension et d'harmonie à vous et à ceux qui vous entourent ?

Vous êtes-vous déjà posé la question : que serait notre vie sans émotions ? Sans plaisir, sans joie, sans amour, notre vie n'aurait aucun sens. Bien sûr nous redoutons bien davantage les émotions qui nous mettent dans l'embarras par leur intensité, nous font dire des choses que l'on regrette ensuite ou réagir de manière trop prompte que les émotions positives ? Les émotions créent des perturbations mentales et physiques que nous redoutons. Mais elles sont les **boussoles** de notre vie. Ensemble, nous allons apprendre à lire cette boussole afin de mieux nous diriger, de mieux nous connaître et de mieux interagir avec les autres. En effet, comment sait-on quand une situation amoureuse n'est plus tenable, comment comprenons-nous que nous devons prendre une pause sous peine d'exploser, comment sait-on que quelqu'un vient de transgresser une de nos valeurs fondamentales, comment savons-nous si nous avons envie de faire quelque chose ou pas, si ce n'est grâce à nos émotions ?

En plus de nous informer sur notre environnement, sur nous-mêmes et de donner du sens à notre vie, l'émotion nous permet de nous adapter (la peur par la fuite, la colère par la capacité d'intimider, la culpabilité en nous obligeant à respecter certaines règles, la tristesse en cherchant du réconfort, etc.).

Une bonne lecture de la boussole =
vie + riche et émotionnellement + équilibrée

Étudions de plus près ce qui se passe en nous lorsque l'émotion survient: c'est ce que l'on nomme...

Le processus émotionnel

Tout commence par un élément qui va **déclencher** notre émotion.

Celui-ci peut être **extérieur** à nous comme :

- un événement auquel on assiste;
- une conversation que l'on entend;
- un crissement de pneu qui parvient à nos oreilles;
- une personne qui crie et demande de l'aide;
- les rires d'un enfant;
- la réussite à un examen;
- un contrat important remporté face à la concurrence;
- une naissance.



Cet élément déclencheur peut aussi provenir de notre **intérieurité**. Il peut s'agir en effet :

- d'une pensée;
- d'un souvenir;
- d'une sensation corporelle;
- de notre humeur du moment (différent d'une émotion dans sa durée, plus longue et qui souvent, n'a pas d'élément déclencheur particulier).

Ces déclencheurs peuvent provoquer des réactions agréables (anticipation d'un plaisir, désir, réussite) ou désagréables.

Quelle que soit sa provenance, cet élément déclencheur va induire une réponse émotionnelle, c'est-à-dire que le cerveau va soit détecter un danger soit détecter un bien-être.

Ce sont principalement l'amygdale et l'hypothalamus, glandes majeures de notre système limbique, qui sont les actrices majeures de notre cerveau émotionnel.