

Savoir  
faire face  
aux émotions  
au travail



Christine Chevalier

# Savoir faire face aux émotions au travail

Du petit incident au gros choc

© Illustration couverture : K-P Adler – Fotolia.com

Nouvelle édition du livre précédemment paru sous le titre :  
*Faire face aux émotions*, Paris, 2006

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1<sup>er</sup> juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements



d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du

Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).

© InterEditions, 2015

InterEditions est une marque de  
Dunod, Éditeur, 5 rue Laromiguière, 75005 Paris  
[www.dunod.com](http://www.dunod.com)

ISBN 978-2-7296-1439-3

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), 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 » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

# SOMMAIRE

*Introduction, Avoir les clés pour comprendre et trouver la bonne attitude* IX

## *Première partie*

LES ÉMOTIONS : DE QUOI S'AGIT-IL ?

### *Comprendre pour pouvoir bien réagir*

1. LES ÉMOTIONS : MANIFESTATIONS SPONTANÉES D'UN BESOIN 3
2. L'ÉMOTION, EXPRESSION DE L'AFFECT  
MAIS AUSSI DÉCHARGE HORMONALE ET ÉNÉRGÉTIQUE 21

## *Deuxième partie*

QUE PUIS-JE FAIRE ?  
INTERVENIR AU QUOTIDIEN

### *Six mouvements clés*

3. LES 6 MOUVEMENTS CLÉS 67
4. QUELQUES EXEMPLES DE MISE EN PRATIQUE SUR LE TERRAIN 103
5. LA SITUATION DE CRISE, LE CHOC ÉMOTIONNEL 119

*Conclusion, Enrichi par les émotions* 135

Bibliographie 137

Remerciements 139

Tables des matières 141



*À Claire, ma fille, qui m'a appris depuis sa naissance  
à regarder les émotions avant d'agir*

*À Martine Walter, ma collègue et amie  
qui m'a encouragée, soutenue tout au long de ces pages,  
et sans laquelle ce livre n'aurait pas vu le jour*

*À Marielle de Miribel pour sa présence  
au fil des pages, sa persévérance et son talent  
professionnel du détail*





# INTRODUCTION

*Avoir les clés pour comprendre  
et trouver la bonne attitude*

ENFANT, J'OBSERVAIS LES grandes personnes, leurs attitudes variées et parfois surprenantes. Et, même si je ne comprenais pas tout, j'avais toutefois l'intuition de leurs souffrances. Je voyais leurs disputes, parfois leurs ruptures, et sans en connaître les causes, je sentais **l'incompréhension mutuelle** au cœur de leurs conflits. Je ne comprenais pas pourquoi certaines personnes souffraient ou étaient mécontentes et que rien n'était fait pour y remédier.

Jeune adulte, j'ai décidé de chercher... et commencé à observer plus en détail les gens autour de moi, les enfants et la manière dont les adultes se comportaient avec eux. La variété du genre humain est riche d'enseignements ! Certains ont l'air heureux et cela semble aller de soi. D'autres sont doués dans la relation à autrui et savent apporter des réponses apaisantes à ceux qui en ont besoin. J'ai eu envie de comprendre comment les uns et les autres s'y prenaient. **Quelle est donc la clé qui allait m'expliquer le fonctionnement des relations entre humains ?** Mes observations m'ont orientée vers **les émotions** afin de comprendre la souffrance et de pouvoir ainsi la soulager ou l'éviter tant que possible.

L'émotion étant le propre de l'homme, c'est avant tout dans la relation à l'autre que s'est forgée ma réflexion. Un être émotionnel,

à l'aise dans l'expression de toutes les émotions, est plus facilement authentique dans la relation aux autres.

Ce livre est, en quelque sorte, l'aboutissement d'un long chemin personnel, semé de rencontres, dont certaines ont marqué mon existence et mon parcours professionnel ; j'en profite pour remercier les gens passionnés et pédagogues que j'ai côtoyés et auprès desquels j'ai beaucoup appris.

Nourrie de ces rencontres et persuadée que l'expérience seule ne suffit pas, j'ai voulu non seulement apprendre quoi faire face aux émotions mais également **acquérir une forme de méthodologie d'intervention**. Cet effort de conscientisation me semblait primordial pour formaliser des éléments de réponses aux questions de mon enfance... Ce que j'ai appris pour moi, j'ai désiré le partager à travers ce livre.

Les émotions font partie de la vie et nous avons à vivre avec elles.

J'espère simplement que ces quelques pages vous encourageront à réfléchir et à adapter vous-mêmes les idées d'actions que je relate, à développer vos propres compétences pour agir et faire face.

J'utiliserai certains concepts de l'Analyse Transactionnelle (AT), théorie créée par le Docteur Eric Berne (1910-1970), qui :

- ✓ nous montre comment les gens sont structurés psychologiquement ;
- ✓ explique comment les schémas de comportements dans notre vie actuelle ont pris naissance dans notre enfance ;
- ✓ fournit des explications sur la manière dont nous continuons parfois à réutiliser les stratégies de notre enfance dans notre vie adulte, même quand elles aboutissent à des résultats douloureux ou infructueux ;
- ✓ nous aide à comprendre comment les gens fonctionnent et expriment leur personnalité en termes de comportements ;
- ✓ fournit une méthode d'analyse des systèmes et des organisations.

Les émotions ne font pas en effet de différence entre la maison et le bureau : plus ou moins pertinemment exprimées, fréquemment refoulées, elles sont présentes partout.

Au travail, je dirais presque qu'il est encore plus précieux de savoir y faire face car elles sont un peu comme des passagers clandestins que l'on ne veut pas embarquer à bord, même si la prévention des risques psychosociaux attire davantage l'attention sur elles et la mise en œuvre du bien-être en entreprise. Synonyme d'ailleurs de plus grande efficacité.

Au fil de ces pages, vous allez trouver des clés utiles pour leur faire face.

Vous saurez décoder ce qui se passe et pourrez trouver la bonne attitude.

Vos relations en deviendront plus aisées et plus fluides.

***Le plus de l'AT***  
***UNE « BOUSSOLE » POUR TROUVER***  
***LA BONNE « PISTE » RELATIONNELLE***

L'Analyse Transactionnelle permet de comprendre comment nous fonctionnons de l'intérieur.

Sa grille d'analyse et ses concepts clés, remarquablement intuitifs, révèlent les ressorts cachés des transactions – d'où son nom – que nous menons avec les autres, nous permettant ainsi de résoudre un certain nombre de problèmes personnels et relationnels.

Vous allez vite découvrir en cours de lecture comme cette approche vous sera précieuse tant dans votre vie privée qu'au travail.