

Tombez-vous dans le puits émotionnel ?

« Lorsque vous réagissez, vous laissez les autres vous contrôler. Lorsque vous répondez, vous avez le contrôle. » – Bohdi Sanders

« Si vous n’avez pas le contrôle sur votre bouche, vous n’aurez pas le contrôle sur votre avenir. »
– Germany Kent

Toute personne qui n’est pas une ermite a probablement interagi avec des gens qui ont exprimé des émotions fortes comme la colère ou la frustration. Déterminer comment répondre à ces personnes et, éventuellement, les aider peut être ardu. Sans l’ombre d’un doute, les leaders sont souvent exposés à de fortes émotions : clients mécontents, collaborateurs frustrés ou patrons irrités. Être un leader efficace suppose la capacité de gérer ces situations difficiles tout en gardant la tête sur les épaules et en restant posé.

Dans son livre pratique sur les communications conscientes, Miles Sherts, médiateur de conflits, suggère que les gens tombent dans un puits profond (métaphoriquement, bien sûr) lorsqu’ils éprouvent de fortes émotions. Lorsque vous commencez à ressentir les mêmes émotions qu’eux, vous les rejoignez dans le puits. Comme vous pouvez l’imaginer, cela signifie que vous êtes alors tous bloqués dans le puits.

Selon Miles Sherts, « nous sautons souvent dans la situation problématique de quelqu’un d’autre sans jamais nous arrêter pour nous demander à qui appartient le problème et qui est la meilleure personne pour le résoudre ». Si vous vous sentez responsable des sentiments que les autres expriment, vous risquez d’essayer de résoudre le problème pour eux (en d’autres termes, les sauver). Dans ce cas, vous prenez le problème sur vos épaules, empêchant ainsi les autres d’apprendre à le résoudre eux-mêmes.

Alors, comment devriez-vous traiter les émotions fortes ? Miles Sherts croit que la première chose à faire est de séparer ce qui vous appartient de ce qui appartient aux autres. Cela signifie que vos émotions fortes sont à propos de vous et que les émotions chargées des autres sont à propos d’eux. Il ajoute : « Nous avons l’habitude d’assumer la responsabilité des sentiments d’autrui et d’accuser les autres pour les nôtres. Vous pouvez bannir cette habitude en reconnaissant simplement qui détient la charge émotionnelle dans le moment présent. Ceci vous encouragera à prendre la responsabilité de vos propres émotions et à commencer à prendre soin de vous. »

Si vous êtes la personne qui possède les émotions chargées, vous devriez d’abord prendre du recul pour mieux comprendre vos émotions. Selon Catherine Lainé et Étienne Roy, il y a trois façons d’utiliser nos émotions :

1. Les subir, les laisser nous dominer et réagir impulsivement, ce qui peut souvent conduire à des regrets par la suite.
2. Les utiliser comme des signaux d'adaptation, qui nous aident à nous ajuster à notre environnement et à rester en cohérence avec nous-mêmes et avec l'extérieur.
3. Réfléchir et apprendre de nos émotions, en tirant des leçons précieuses de nos expériences pour mieux gérer nos futures réactions.

Ensuite, vous pouvez utiliser des messages assertifs, comme suggéré dans l'exercice 62, en employant la méthode DESC, ou la méthode des trois F : les faits, les *feelings* (sentiments) et le futur (changement de comportement souhaité).

Lorsque les autres personnes éprouvent des émotions fortes, Miles Sherts recommande de rester neutre et d'adopter une écoute active. Cela peut être particulièrement difficile si la personne ne parvient pas à gérer ses émotions. Cependant, comme le suggère Miles Sherts, l'écoute active est comparable à lancer une corde à quelqu'un dans un puits : c'est à cette personne de l'utiliser pour sortir. Vous offrez de l'aide, mais c'est à la personne d'effectuer le travail pour sortir du puits.

Si vous et une autre personne ressentez et exprimez de fortes émotions en même temps, optez pour une négociation collaborative. Cherchez un terrain d'entente afin que vos besoins et ceux de votre interlocuteur soient entendus et satisfaits. Pour cela, consultez l'exercice 67 : Êtes-vous prêt à régler un conflit ?

Autoévaluation rapide

Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure gérez-vous bien les émotions négatives fortes ?
Expliquez votre réponse dans votre journal d'apprentissage.

Votre défi en deux parties

Partie 1

Pour vous aider à faire face à des émotions fortes, nous vous invitons à réfléchir à vos expériences passées et à appliquer vos nouvelles compétences avec votre équipe de rétroaction. Dans votre journal d'apprentissage, décrivez une situation pour chacun des points suivants :

1. Un moment difficile où vous avez exprimé de fortes émotions négatives à quelqu'un.
2. Une expérience difficile lorsque quelqu'un vous a exprimé fortement des émotions négatives.
3. Une confrontation où vous et quelqu'un d'autre ressentiez et exprimiez de fortes émotions négatives.

Pour chaque situation, répondez aux questions suivantes dans votre journal d'apprentissage.

1. Quelle était la situation ? À qui appartenait le problème ?
2. Qu'avez-vous fait ?
3. Comment l'autre personne a-t-elle réagi ?

4. Comment la situation s'est-elle résolue ?
5. Comment vous êtes-vous senti après ces interactions ?
6. À quel point vos actions ont-elles été efficaces ?

Partie 2

Maintenant, considérez ce que vous auriez pu faire différemment dans ces situations. Dans votre journal d'apprentissage, en vous basant sur ce que vous avez écrit ci-dessus, détaillez au moins deux approches alternatives que vous auriez pu utiliser pour gérer chaque situation. Ensuite, pratiquez ces scénarios avec les membres de votre équipe de rétroaction et obtenez leurs commentaires sur l'approche la plus efficace. Prenez note de vos expériences et de vos apprentissages dans votre journal d'apprentissage.

Réflexion

Répondez aux questions suivantes dans votre journal d'apprentissage.

1. En examinant les situations que vous avez décrites et d'autres situations de votre vie, quels thèmes ou modèles courants observez-vous dans la manière dont vous gérez vos émotions fortes ou celles des autres ?
2. Dans quelle mesure a-t-il été difficile de jouer les trois scénarios pour gérer les situations que vous aviez identifiées ? Qu'avez-vous appris grâce au jeu de rôle ?
3. Quels commentaires votre équipe de rétroaction vous a-t-elle donnés et comment peut-elle vous aider à l'avenir ?
4. En tant que leader, comment pouvez-vous aider les membres de votre équipe à apprendre à gérer des émotions fortes ?

Plan d'action

Dans votre journal d'apprentissage, décrivez ce que vous ferez la prochaine fois que vous vivrez une situation qui génère des émotions fortes pour (a) vous, pour (b) les autres et pour (c) vous et les autres.

Roxanne : Cet exercice me rappelle le livre de David Pollay qui compare transférer de la négativité à lancer des ordures sur les autres. L'auteure dit que chaque fois que nous acceptons d'être la cible de cette négativité, nous acceptons que les autres traînent un sac dégoulinant de déchets dans notre maison et qu'ils le déversent sur notre tête. Donc, il est essentiel de s'éloigner de ceux qui persistent dans la négativité.

Roger : Beurk !

Roxanne : Je sais. Pour construire le respect mutuel, l'auteure dit qu'il faut établir des limites. Fondamentalement, on pourrait dire à la personne : « J'ai appris que ma journée va beaucoup mieux

lorsque je prends des mesures pour changer les choses que je n'aime pas plutôt que de me plaindre. Me plaindre m'abaisse.» Si ça ne fonctionne pas, on pourrait lui dire : «Je m'éloigne de ceux qui choisissent de voir les choses négativement.» Si elle continue à se plaindre, David Pollay suggère qu'on ne passe plus de temps avec elle. Comme Mahatma Gandhi l'a dit : «Je ne laisserai personne marcher sur mon esprit avec ses pieds sales.»

Roger : C'est quelque chose à retenir. J'aime aussi l'analogie du puits émotionnel, car il me semble que je tombe dans un genre de gouffre quand je laisse libre cours à l'expression de mes émotions.

Roxanne : Eh bien, on le fait tous. Si tu te retrouves à interagir avec quelqu'un qui ne semble pas écouter malgré tes efforts d'écoute active, rappelle-toi que tu es responsable seulement de toi-même. Demander un temps d'arrêt pour réfléchir et mettre les choses en perspective peut être une bonne approche. Personnellement, je dois me rappeler que déverser ma «tempête émotionnelle» sur quelqu'un : (a) peut donner l'impression d'abuser de cette personne ; (b) est inutile pour nous deux ; (c) montre que je n'ai pas le contrôle de mes émotions. Parfois, je demande à un ami si je peux me confier quelques minutes, mais je ne m'attends pas à recevoir des conseils. Mes émotions signalent simplement que mes actions ou pensées actuelles ne me conviennent pas et que mes besoins ne sont pas satisfaits. Ainsi, je dois m'écouter attentivement et comprendre ce que je peux faire pour y remédier.