

# Cinq compétences

*Admettre que l'on est en colère, comprendre pourquoi... Savoir analyser et gérer ses émotions permet d'être plus performant au quotidien.*

**Devenir plus intelligent** émotionnellement, c'est possible, en s'entraînant ! Plusieurs travaux le prouvent, dont ceux de Moïra Mikolajczak, psychologue de l'Université catholique de Louvain (Belgique), en 2010 (*lire p. 58*). Cette dernière et Lisa Bellinghausen, docteur en psychologie et chercheuse à l'université Paris-Descartes, ont élaboré un programme d'entraînement inspiré des études de John Mayer et Peter Salovey (créateurs du concept d'intelligence émotionnelle, *lire p. 58*) et de James Gross, spécialiste de la régulation émotionnelle de l'université Stanford (Etats-Unis). Objectif : améliorer les 5 compétences émotionnelles de base.

## 1 Identifier ce que l'on ressent

Colère, frustration, dépit, honte, dégoût... Savoir différencier et identifier ses émotions et celles d'autrui est la première étape indispensable pour pouvoir les réguler. Et l'exercice n'est pas aussi simple qu'il y paraît ! Il faut d'abord examiner ses pensées dominantes. « Si je me dis : "on ne me laisse pas faire ce que je veux !", c'est que je suis en colère, explique Lisa Bellinghausen, alors que "j'ai l'impression de devenir folle", c'est de la peur de perdre le contrôle, etc. » Puis, être attentif à ses modifications neurophysiologiques : la colère augmente le rythme cardiaque et respiratoire – au contraire de la honte et la culpabilité – et la tendance à l'action (envie de frapper, de jurer...). La peur, elle, entraîne une augmentation de la sudation, la honte un rougissement, etc. Enfin, il faut pouvoir évaluer l'intensité de ses émotions car, si l'on n'y prend garde, elles évoluent selon un continuum : un léger agacement peut se muer en colère puis en rage, une peur en panique. Et plus l'émotion est intense, plus il est difficile de la réguler.

Pour identifier une émotion chez autrui, il faut déchiffrer l'expression du visage, ses gestes, sa posture et la tonalité de sa voix. Selon Paul Ekman, chercheur à l'université de Californie, à Berkeley, il n'existe

pas moins de 44 expressions faciales élémentaires universelles, combinaison des mouvements musculaires du front, du nez et de la bouche ! « Pour reconnaître les émotions authentiques des fausses, soyez attentifs à la discordance entre ces signaux. Par exemple, en cas de faux sourire la bouche sourit mais les yeux ne se plissent pas. Mais vous pouvez aussi questionner l'autre, en reformulant ce qu'il vous dit dans une attitude d'écoute ouverte », précise la psychologue.

## 2 Repérer les facteurs déclencheurs

Une fois identifiée, l'émotion doit être caractérisée pour pouvoir mieux l'appréhender. Il s'agit déjà d'en comprendre l'origine. Chaque émotion possède ses déclencheurs externes spécifiques. La colère est générée par la frustration, la peur par un danger physique ou psychique, la honte par un échec ou des remarques blessantes en public, la tristesse par une perte... Les déclencheurs peuvent aussi être internes, par exemple nos pensées, nos besoins ou notre état physiologique. On doit ensuite déterminer son caractère plaisant ou déplaisant, la capacité de contrôle que l'on a sur la situation et évaluer ses conséquences. La peur, par exemple, engendre une restriction de la pensée, une sidération, mais peut aussi parfois renforcer les liens entre les gens.

## 3 S'exprimer pour clarifier les choses

Une fois identifiées et comprises, mieux vaut exprimer ses émotions, par oral ou par écrit, « pourvu que ce soit au bon moment, avec la bonne personne et selon des modalités socialement acceptables », assure Moira Mikolajczak. Ainsi, les travaux de Matthew Lieberman (université de

# qui se travaillent

Californie) ont montré que nommer une expression lue sur un visage diminue l'anxiété. « Cela peut clarifier une situation ambiguë. Par ailleurs, cela permet le partage qui entraîne un renforcement des liens sociaux », explique la chercheuse. À l'inverse, occulter son ressenti a des effets délétères. James Gross a étudié la physiologie de sujets qui devaient masquer leurs émotions devant un film suscitant du dégoût. « Il a constaté que leurs paramètres physiologiques émotionnels étaient augmentés par rapport au groupe témoin. Il

a montré aussi que cacher sa colère entraîne des troubles du sommeil et du système immunitaire », poursuit Moïra Mikolajczak.

## 4 Réguler son humeur par l'action

Réguler ses émotions apparaît bénéfique, si ces dernières ne sont pas adaptées à la situation. Pour cela il faut passer à l'action : « Si je suis triste, je peux rompre mon isolement, appeler un ami ou sortir, affirme

Lisa Bellinghausen. La tristesse s'estompe alors ou se transforme. » Autre possibilité : modifier ses données neurophysiologiques. « Si je ressens de l'énerverment avant une réunion avec un collègue que je n'apprécie pas, prendre de grandes inspirations fait baisser mon rythme respiratoire et cardiaque, modifiant mes paramètres émotionnels. » On peut aussi agir sur le comportement. « Si j'ai envie de frapper sur la table de colère, je peux imaginer le faire, ce qui peut calmer », poursuit la chercheuse. Ou encore, activer son discours intérieur, véritable régulateur de l'émotion : « Je me dis qu'en étant agacée je risque de rater quelque chose d'important pour moi dans cette réunion. » Attention cependant : « Neutraliser son expression émotionnelle, c'est toujours neutraliser un message. On constate dans les études qu'une régulation visant à inhiber constamment l'émotion entraîne une baisse de la satisfaction et du bien-être au travail. Pouvant aller jusqu'aux maux de tête voire à l'épuisement émotionnel ou "burn out". »

## 5 Utiliser ses émotions comme une force

Une fois les compétences précédentes acquises, utiliser ses émotions pour être plus efficace dans la vie quotidienne est possible. Avant de s'engager dans une activité, on peut susciter l'émotion adéquate pour l'aborder. Un avocat peut utiliser son indignation avant de plaider pour être plus convaincant. Un pompier peut s'astreindre à ressentir un peu de peur en arrivant sur un incendie, sinon il risque de sous-évaluer les risques inhérents au sauvetage. De même, si la tristesse, synonyme de repli, est gênante pour agir, on peut alors se mettre en colère pour se préparer à l'action. En revanche, la tristesse n'est pas incompatible avec le travail car elle entraîne un traitement de l'information beaucoup plus approfondi que la gaieté qui, elle, provoque une attention globale superficielle. Lisa Bellinghausen conclut : « Il ne faut pas neutraliser ses émotions mais les utiliser comme force pour augmenter son efficacité et celle de son équipe. Mais attention à la frontière avec la manipulation. »

