

# Sommaire

EN PRÉAMBULE .....	1
INTRODUCTION .....	5
<b>Chapitre 1</b>	
<b>Les émotions : leur histoire et leur utilité .....</b>	<b>13</b>
Un état des lieux .....	13
<i>Une connaissance à l'état embryonnaire .....</i>	<i>13</i>
<i>Le développement de la connaissance au service de la guérison...</i>	<i>14</i>
Qu'est-ce que l'émotion ? .....	15
<i>La définition des dictionnaires .....</i>	<i>15</i>
<i>Une définition opérationnelle .....</i>	<i>15</i>
<i>Pour ceux qui veulent approfondir :</i>	
<b>Les différentes théories.....</b>	<b>16</b>
Sans émotions pas de vie !.....	18
<i>La vie automatique.....</i>	<i>18</i>
<i>L'utilité de l'émotion .....</i>	<i>18</i>
<i>En soubassement ou en amont de l'émotion.....</i>	<i>19</i>
<i>Les émotions modifient notre comportement biologique.....</i>	<i>19</i>
<i>Les émotions colorent notre vie .....</i>	<i>20</i>
Les émotions précèdent la pensée .....	20
<i>Les émotions : un circuit court pour réagir vite .....</i>	<i>20</i>
<i>Un cas en exemple .....</i>	<i>21</i>
Différentes classes d'émotions pour différentes utilités ?.....	21
<i>Pour ceux qui veulent approfondir :</i>	
<b>Les émotions siègent dans différents endroits du cerveau .....</b>	<b>22</b>

<i>Les émotions d'arrière-plan</i> .....	22
<i>Les émotions primaires</i> .....	23
<i>Les émotions secondaires ou émotions sociales</i> .....	24
<i>Les émotions en tableau</i> .....	24
<i>Certaines émotions ne sont plus adaptées</i> .....	25
Les besoins archaïques nourrissent nos émotions .....	26
<i>Nos besoins sont-ils réalité ou illusion ?</i> .....	26
<i>Le besoin de sécurité matérielle</i> .....	27
<i>Le besoin d'amour, le besoin d'être reconnu</i> .....	27
<i>Le besoin d'être compétent</i> .....	28
<i>Ces besoins conditionnent nos émotions et nous freinent</i> .....	28
<b>Pour ceux qui veulent approfondir :</b>	
À propos du concept d'intelligence émotionnelle .....	29
Synthèse.....	32

## Chapitre 2

<b>Les émotions : un risque pour la santé</b> .....	33
L'émotion, une composante fondamentale du stress ? .....	33
<i>Les différentes dimensions du stress</i> .....	34
<i>Le chemin de l'émotion</i> .....	34
<i>La définition du stress</i> .....	35
L'intensité des émotions.....	36
<i>Comment évaluons-nous les événements ?</i> .....	36
<i>L'émotion monte en puissance</i> .....	36
Deux manières d'agir dans une situation émotionnelle .....	38
<i>Agir sous le coup de l'émotion</i> <i>(émotion court terme/moyen terme)</i> .....	39
<i>Concentrez-vous sur la résolution du problème</i> .....	41
<i>Quel est le coût de l'émotion pour la santé ?</i> .....	42
<i>Situations contrôlables et non contrôlables</i> .....	43
La relaxation .....	46
<i>Les émotions agissent sur le physique</i> .....	46
<i>Pas besoin d'être allongé pour pratiquer la relaxation</i> .....	47
<i>Quel type de relaxation choisir ?</i> .....	47
Les conséquences du débordement émotionnel .....	48
<i>Le débordement émotionnel</i> .....	48
<i>Le niveau d'émotion conditionne la possibilité de prendre du recul ou non</i> .....	49

<i>Le débordement émotionnel, facteur de risque sur le plan cognitif ou intellectuel</i> .....	49
<i>Le débordement émotionnel, facteur de risque sur le plan physique ou physiologique</i> .....	50
<i>Le débordement émotionnel, facteur de risque sur le plan comportemental</i> .....	51
Pourquoi parler du stress ?.....	51
Y a-t-il un bon stress et un mauvais stress ?.....	54
<i>Quel niveau de stress pour quel risque ?</i> .....	54
<i>Alors, bon stress ou mauvais stress ?</i> .....	54
<i>Mesurez votre niveau de stress perçu</i> .....	56
Gérez votre capital émotionnel.....	58
<i>Ne dilapidez pas trop votre capital émotionnel</i> .....	58
<i>Diversifiez votre capital énergie</i> .....	59
<i>Test : êtes-vous « tout-boulot » ou « tout-perso » ?</i> .....	60
Qu'est-ce qui crée de l'émotion et nous stresse ?.....	63
<i>Est-ce votre travail ou votre vie personnelle qui est responsable de vos émotions ?</i> .....	64
<i>Identifiez vos facteurs de stress</i> .....	64
Ne négligez pas les contraintes quotidiennes.....	66
<i>Distinguez l'exceptionnel du quotidien</i> .....	66
<i>Le poids du quotidien</i> .....	67
<i>Hâtez-vous lentement !</i> .....	67
<i>Émotions quotidiennes ou stress silencieux</i> .....	67
<i>Évitez les facteurs de stress inutiles !</i> .....	68
<i>Nos pensées nourrissent nos émotions et conditionnent nos réactions</i> .....	69
Synthèse.....	71

### Chapitre 3

#### **Nos pensées : un levier pour sortir**

<b>de nos émotions ?</b> .....	73
Qui domine : les émotions ou la raison ?.....	73
<i>Que se passe-t-il dans le cerveau ?</i> .....	73
<i>Qui dirige : le cerveau des émotions ?</i> .....	74
<i>Quelle est la spécificité du cerveau de la raison ?</i> .....	74
<i>Comment interagissent-ils ?</i> .....	75
Développez de la compétence émotionnelle.....	76

<i>L'enjeu</i> .....	76
<i>Nommez vos émotions</i> .....	76
<i>Enrichissez votre vocabulaire émotionnel</i> .....	77
<i>Trop d'émotions empêchent de raisonner</i> .....	77
<i>Introduisez de la nuance dans le vocabulaire émotionnel</i> .....	78
<i>Le partage social des émotions</i> .....	78
Et vos pensées ? .....	79
<i>Les pensées créent des émotions</i> .....	79
<i>Prenez conscience de vos propres pensées automatiques</i> .....	80
<i>L'écart entre objectif à atteindre et ressources pour y faire face</i> .....	83
<i>Atténuez vos émotions en faisant évoluer vos pensées</i> .....	85
Les caractéristiques des pensées .....	86
<i>Notre cerveau simplifie le traitement de l'information</i> .....	86
<i>Des distorsions d'interprétations dans le traitement des informations</i> .....	87
<b>Pour ceux qui veulent approfondir :</b>	
Les trois niveaux de pensée .....	90
Faites évoluer vos pensées .....	92
<i>Réévaluez vos pensées</i> .....	92
<i>Faites évoluer vos pensées en réfléchissant sur le comportement</i> .....	94
Identifiez vos pensées piégeantes .....	96
Synthèse .....	101
 <b>Chapitre 4</b>	
<b>Les émotions et l'efficacité professionnelle</b> .....	103
Les émotions, « moteurs des comportements » .....	103
Comportements et efficacité .....	105
<i>La cohérence comportementale</i> .....	105
<i>Observez pour évoluer</i> .....	105
<i>Soyez bien dans votre poste et dans votre rôle</i> .....	105
Mémoire, émotion et changement .....	106
<i>Sans mémoire pas d'apprentissage !</i> .....	106
<b>Pour ceux qui veulent approfondir :</b>	
Comment fonctionne la mémoire ? .....	109
Mémoire émotionnelle et mémoire des souvenirs .....	112
<i>Le processus conscient d'enregistrement de la mémoire</i> .....	114

<i>Le processus de récupération d'informations</i> .....	116
<i>Mieux mémoriser en pratique</i> .....	117
Émotion et prise de décision.....	120
<i>La prise de décision, un acte rationnel ou émotionnel ?</i> .....	120
<i>La prise de décision, un acte subjectif</i> .....	121
<i>Les émotions influencent nos décisions</i> .....	122
<i>Pas de décision possible sans émotion</i> .....	124
<i>Comment améliorer la prise de décision ?</i> .....	126
Émotion et gestion du temps.....	131
<i>Guide pratique pour aborder la gestion du temps</i> .....	131
<i>Sortez de l'emprise émotionnelle créée par le temps</i> .....	134
<i>Émotions et représentation du temps</i> .....	137
<i>Quelques lois du temps</i> .....	141
Synthèse.....	143

## Chapitre 5

### **Les émotions, au cœur de l'intelligence**

<b>relationnelle</b> .....	145
Communiquer, c'est transmettre de l'émotion.....	145
Émotion et relation.....	146
La relation vue comme un système.....	147
<i>L'interaction</i> .....	147
<i>Une bonne communication</i> .....	148
Communication rationnelle ou émotionnelle ?.....	149
La relation est prédominante sur le contenu.....	151
<i>La communication à deux niveaux</i> .....	151
<i>Différenciez l'enjeu relationnel du contenu</i> .....	152
Prenez le temps de mieux communiquer pour en gagner ...	153
<i>Posez les bonnes questions</i> .....	153
<i>La compréhension mutuelle</i> .....	154
<i>Comment émettre ou questionner ?</i> .....	154
<i>Comment recevoir ?</i> .....	155
<i>L'avantage de l'écoute</i> .....	156
<i>La limite de l'écoute</i> .....	156
Développez l'affirmation de soi pour mieux communiquer .....	157
<i>Paillasson ou hérisson, passif ou agressif</i> .....	157
<i>Le comportement assertif ou affirmé</i> .....	158

<i>Un comportement affirmé permet d'établir une meilleure relation.....</i>	159
<i>Le comportement passif.....</i>	159
<i>Le comportement agressif.....</i>	160
<i>Synthèse des comportements passif, affirmé et agressif.....</i>	160
<i>Le langage non verbal suivant les comportements passif, affirmé et agressif.....</i>	161
La démarche à suivre dans des situations relationnelles à fort potentiel émotionnel.....	162
<i>Faire une demande.....</i>	162
<i>Accepter ou refuser une demande.....</i>	163
<i>Faire une critique.....</i>	164
<i>Faire face à une critique.....</i>	166
<i>Encourager, faire des compliments.....</i>	167
<i>Recevoir un compliment ou un feed-back positif.....</i>	167
<i>Gérer les désaccords.....</i>	168
Deux positionnements dans la relation.....	172
<i>La complémentarité risque d'entraîner une absence de communication.....</i>	172
<i>L'avantage de la position basse.....</i>	173
<i>La symétrie entraîne le conflit.....</i>	173
<i>La réussite de la communication passe par la souplesse relationnelle.....</i>	173
<i>Pour ceux qui veulent approfondir :</i>	
La communication piègeante.....	174
L'émotion, toujours l'émotion.....	177
<i>Comment faire avec nos émotions ?.....</i>	177
<i>Comment faire avec l'émotion de l'autre ?.....</i>	178
<i>Comment faire face à quelqu'un d'agressif ?.....</i>	180
Synthèse.....	181

## Chapitre 6

<b>Sortez de l'emprise émotionnelle : un petit guide pratique.....</b>	183
Les enjeux.....	183
<i>Un monde en évolution permanente.....</i>	183
<i>Évoluez pour préserver votre santé.....</i>	183
<i>La prise de recul rend plus efficace.....</i>	184

<i>Plus facile à dire qu'à faire</i> .....	185
<i>Suivez le guide et pratiquez la politique des petits pas !</i> .....	185
L'appropriation d'une méthode pour prendre du recul .....	186
<i>L'enjeu : sortir du pilotage automatique</i> .....	186
<i>Changer oui, mais comment ?</i> .....	186
Apprenez à faire votre propre diagnostic .....	188
L'observation des faits .....	190
Les émotions .....	191
<i>Nommez vos émotions</i> .....	191
<i>Reconnaitre vos émotions, c'est prendre du recul</i> .....	192
Les ressentis physiques .....	193
Les comportements .....	196
Faites le lien entre les situations et les comportements .....	198
Les pensées automatiques .....	200
<i>Identifiez vos pensées</i> .....	200
<i>Allez au bout de votre raisonnement</i> .....	201
Évaluez vos pensées et faites-les évoluer .....	202
<i>Confrontez vos pensées à la réalité de la situation</i> .....	202
<i>Des pensées courantes pas complètement conformes</i> <i>à la réalité</i> .....	203
<i>Utilisez la décentration pour mieux questionner vos pensées</i> ...	204
<i>Deux questions pour relativiser : est-ce que c'est vrai,</i> <i>est-ce que c'est grave ?</i> .....	204
<i>Interrogez les conséquences</i> .....	204
<i>Réintroduisez le référentiel professionnel</i> .....	205
Fixez un objectif de progrès .....	206
<i>Réflexion et confrontation à la réalité</i> .....	206
<i>Identifiez les comportements émotionnels à faire évoluer</i> .....	207
<i>Clarifiez les critères de réussite</i> .....	208
<i>Concrètement, au quotidien</i> .....	209
Synthèse .....	211

## Chapitre 7

<b>Le manager face aux émotions</b> .....	215
« Connais-toi » avant de diriger d'autres personnes .....	215
<i>La responsabilité managériale</i> .....	215
<i>Le comportement est contextuel</i> .....	216
<i>Adapter son mode de management</i> .....	217

Les émotions négatives au cœur du management .....	218
<i>Émotions et comportements</i> .....	219
<i>L'impatience managériale</i> .....	220
<i>Le manager, générateur d'émotions</i> .....	221
<i>Le manager, modérateur d'émotions négatives</i> .....	222
Émotion et motivation .....	223
<i>Leadership et motivation</i> .....	223
<i>Trop de motivation fragilise</i> .....	224
<i>La personne surinvestie ne supporte pas la critique</i> .....	225
Manager par les émotions positives .....	225
<i>L'utilité de développer une approche positive</i> .....	225
<i>Ce que les collaborateurs attendent</i> .....	225
La limite des émotions positives ! .....	229
<i>Le piège des émotions positives</i> .....	229
<i>Les risques d'une absence de limites</i> .....	230
<i>Les émotions positives et les relations</i> .....	231
Les comportements révélateurs de débordement émotionnel .....	233
<i>La précipitation</i> .....	233
<i>L'agressivité</i> .....	234
<i>L'isolement</i> .....	234
<b>Synthèse</b> .....	236
 CONCLUSION .....	237
RÉSUMÉ PRATIQUE .....	239
ANNEXES .....	241
GLOSSAIRE .....	245
 BIBLIOGRAPHIE .....	247
INDEX .....	249