

Sommaire

EN PRÉAMBULE	1
INTRODUCTION	5
Chapitre 1	
Les émotions : leur histoire et leur utilité	13
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>	
Les différentes théories.....	16
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>	
Les émotions siègent dans différents endroits du cerveau	22

<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
Pour ceux qui veulent approfondir :	
À propos du concept d'intelligence émotionnelle	29
Synthèse.....	32

Chapitre 2

Les émotions : un risque pour la santé	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

de nos émotions ?	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
Pour ceux qui veulent approfondir :	
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
 Chapitre 4	
Les émotions et l'efficacité professionnelle	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
Pour ceux qui veulent approfondir :	
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

relationnelle	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

Sortez de l'emprise émotionnelle : un petit guide pratique.....	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

Le manager face aux émotions	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
Synthèse	236
 CONCLUSION	237
RÉSUMÉ PRATIQUE	239
ANNEXES	241
GLOSSAIRE	245
 BIBLIOGRAPHIE	247
INDEX	249