

# Comportement managérial

Exprimer ses émotions

# Exprimer ses émotions

- Nos parents, nos maîtres nous ont souvent appris à garder nos émotions pour nous,
  - soit en les taisant, soit en les dissimulant.
- Les croyances à propos des émotions :
  - non rationnelles
  - non objectives
  - nous n'en sommes pas suffisamment maîtres.
- Fonction de remplacement : les jugements de valeur
  - MAIS : beaucoup plus irrationnels et pervers.



# Exemple de jugement



« Tu devrais arrêter de fumer ce truc.  
Ça dégage une odeur épouvantable »

le plaisir qu'il aime  
sans doute  
beaucoup est  
qualifié de « truc »,

vous avez porté  
un jugement  
sans appel

« Tu travailles bien »

« Tu es très aimable »



Idem pour les sentiments ou émotions **positives**

« J'aime bien être avec toi »

**Jugements de valeur**  
apparence de vérités absolues.

« J'aime bien la façon dont tu travailles »



exprimer des **sentiments**

# Forme autoritaire ou accusatrice

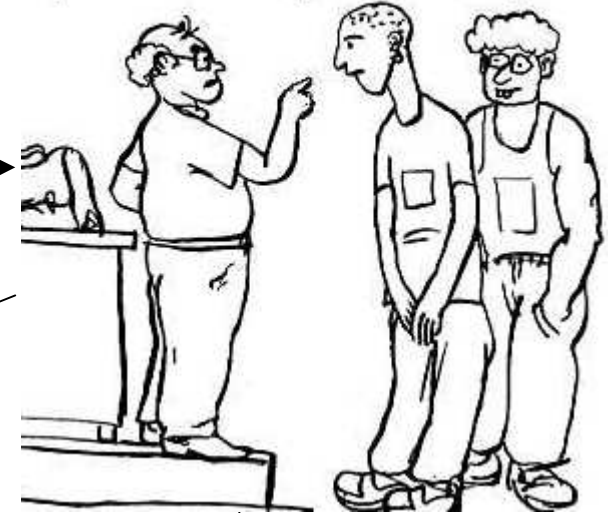
Illusion d'un point de vue universel et incontestable

L'expression de sentiments personnels

Toujours sujets à discussion

INCERTITUDE

Les dernières générations d'élèves ont reçu une alimentation sur-protéinée... n'hésitez pas à prendre de la hauteur pour vous faire respecter.



Justifier nos sentiments pour qu'ils soient acceptés

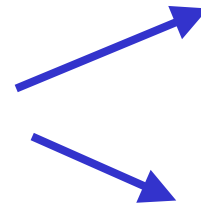
# Astuces pour exprimer ses émotions

Au lieu de commencer  
par les phrases par :



« tu... »

Commencer les phrases par



« je... »

« cela me... »

# Application

« Quand tu fais telle action précise,  
dans telle situation précise,  
je ressens telle émotion »

avec un ton courtois



sans excuse



sans explication



sans justification



**Comment jouer la persistance ?**

# Être persistant

Que faire quand on obtient pas quelque chose ?

Ne pas demander une seule fois,  
mais de façon persistante

Comment ?

en réitérant la même demande

de manière juste un peu différente

sur un ton de plus en plus  
courtois et aimable

avec le sourire



# Six recommandations

- Persistez si le **résultat est possible**
- Entraînez-vous à **rester très calme**, jamais agressif ni ironique.
- **Restez strictement dans le sujet**, ne faites pas diversion
- **Ne vous excusez pas**, ne vous justifiez pas
- **Expliquez avec parcimonie** (avec le minimum de mots) et seulement si c'est nécessaire
- bien **observer votre vis-à-vis** afin de cesser, éventuellement, juste avant qu'il ne se mette en colère

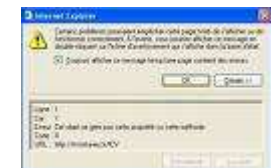
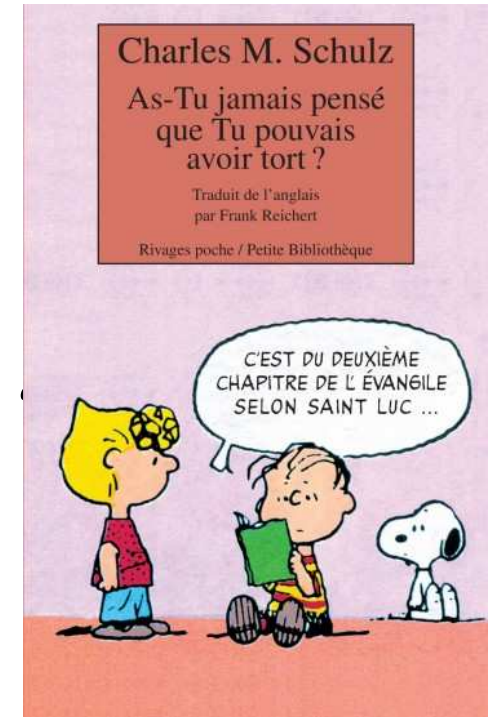
**Reconnaissez tout de suite vos  
torts**

# Reconnaissez tout de suite vos torts

- Peut-on toujours avoir raison ?
- que pensez-vous de quelqu'un qui a toujours raison ? Est-il crédible, à terme



- Tendance spontanée à nous défendre parfois même avant d'être attaqués
- reconnaître ses torts : reconnaître nos «erreurs ».



# Deuxième étape

Oui, j'ai fait une erreur.  
Et alors ?... Je ne prétends  
pas être parfait !

L'important, pour moi,  
est de réparer cette  
erreur, si c'est possible !

Je peux me considérer  
compétent, même si je  
commets des erreurs !

ne pas se faire manipuler  
sauvegarder le respect de  
soi-même.

oser le dire à son  
interlocuteur