

Cet article est paru dans la rubrique Coin de l'expert, le 18 septembre 2018

QUELQUES NUANCES ÉMOTIONNELLES DANS LES RELATIONS HUMAINES

Par **Yvon Chouinard, CRHA**, chef de pratique, Pausé Coaching



L'univers des émotions est fort complexe. Le psychologue Paul Ekman, qui a étudié l'expression des émotions à travers les cultures, a d'abord établi une liste de six émotions de base : la tristesse, la joie, la colère, la peur, le dégoût et la surprise. Dans les années 90, Ekman a ajouté dix autres émotions à sa liste. Et puis d'autres psychologues n'ont eu de cesse de l'allonger. Pas facile de s'y retrouver!

Avec le temps, la plupart d'entre nous arrivons à développer une sorte d'intelligence émotionnelle ou sociale, car nous comprenons qu'il y a une infinité de nuances aux facteurs d'émotivité selon les situations vécues.

Un monde où les sensibilités s'expriment plus ouvertement

Dans la société d'aujourd'hui, les professionnels en ressources humaines et les gestionnaires font face à des sensibilités exacerbées qui s'expriment plus ouvertement à propos de toutes les considérations identitaires, dont la race, l'origine, la culture, le genre et la condition sociale.

Les milieux de travail exigent donc que ces démonstrations émotionnelles ne soient pas considérées comme de simples variables parasites dans l'atteinte des objectifs

organisationnels, mais comme des déterminants sensibles, individuels ou de groupe, qui ne peuvent plus être ignorés.

Apprendre les nuances émotionnelles dans les relations humaines

Le coaching est un bon moyen pour amener les individus à élever leur niveau de conscience afin de mieux naviguer dans ce monde de nuances où la neutralité ou l'évitement ne sont plus possibles.

En effet, il est d'abord requis d'assumer sa propre inévitable subjectivité, et seule une réflexion sérieuse sur soi peut nous aider à clarifier nos références personnelles souvent inconscientes dans nos interactions. Nous pouvons ainsi ajuster nos interventions en choisissant la nuance appropriée à chaque circonstance, ce qui n'est pas toujours évident. Comment arriver, par exemple, à différencier des notions comme l'empathie, le rapport, la mutualité, la sympathie, la compassion, l'altruisme et la bienveillance?

Différences et ressemblances

Commençons par l'empathie, dont on parle tant, qui est une forme de compréhension définie comme la capacité à percevoir et à comprendre les sentiments d'une autre personne. Mais convenons que se mettre à la place de l'autre est compliqué. Pour nous aider, Daniel Goleman a eu la bonne idée de diviser l'empathie en trois dimensions :

- L'empathie cognitive (chez les gestionnaires, coachs, mentors, professionnels, etc.)
 - « Je constate comment vous voyez les choses. Je vais essayer de comprendre votre perspective. »
- L'empathie émotionnelle (chez les thérapeutes, infirmières, etc.)
 - « Je peux ressentir ce que vous ressentez et comprendre pourquoi vous réagissez ainsi. »
- La préoccupation empathique (exemples : aider des réfugiés, des personnes dans le besoin, causes sociales, etc.)
 - « Je sens que vous avez besoin d'aide et je suis disposé à vous la donner. »

Dans l'empathie cognitive, qui nous intéresse davantage, on peut donc être pleinement SOI face à quelqu'un qu'on laisse être pleinement LUI, ce qui veut dire l'écouter sans croire qu'on peut être à sa place.

D'un autre côté, il est encore plus important de tenter d'établir un véritable rapport. Un rapport, c'est le processus par lequel on crée une relation de confiance avec les autres. Établir un rapport ne signifie pas qu'il faut être d'accord avec une personne, mais que nous comprenons son point de vue.

Si tout va bien, un bon rapport peut ainsi déboucher sur la mutualité ou la réciprocité, la relation fonctionnant alors dans les deux sens. En effet, nous ne pouvons influencer l'autre, sans être ouvert à être influencé soi-même.

Le sentiment de compassion que nous pouvons éprouver parfois n'existe que devant la douleur d'autrui : une maladie, un décès, etc. C'est une attitude émotionnelle qui nous porte à être tristes, en colère ou même en révolte devant la souffrance d'un autre. Il est normal de ressentir de la compassion, mais en faisant attention de ne pas tomber dans la sympathie, une forme d'empathie émotionnelle où l'on se projette soi-même dans la situation émotive de l'autre personne.

Plus largement, l'altruisme est une disposition désintéressée à se dévouer pour autrui. Les organisations ont souvent des initiatives altruistes pour des causes dans lesquelles même leur

personnel est engagé. Mais si l'idée d'altruisme est poussée trop loin dans sa vie personnelle, un individu peut souvent en venir à se confondre avec autre chose que lui-même.

Finalement, voilà qu'aujourd'hui on parle de plus en plus de bienveillance dans les organisations : le leader bienveillant, l'organisation bienveillante, etc. On présente la bienveillance comme une disposition affective à faire du bien et à aimer faire le bien dans un monde de plus en plus technologique. Mais là, rien de nouveau sous le soleil. Il y a 2 500 ans, Confucius aurait dit que la qualité fondamentale d'un chef est la bienveillance.

Conclusion

En connaissant et maîtrisant mieux quelques nuances émotionnelles de base dans notre action quotidienne, nous pouvons conserver notre authenticité tout en facilitant nos interactions personnelles.

À propos de l'auteur

Yvon Chouinard, CRHA, ACC est coach exécutif et chef de pratique chez Pauzé Coaching. Il est coauteur, avec Nicole Simard, de l'ouvrage *Impact. Agir en leader*. Il est aussi conseiller en implantation de programmes de mentorat en plus de faire de la formation de mentors et de mentorés. On peut le joindre par téléphone au 514 861-0222 ou par courriel à yvouinard@isotopeconseil.com. Twitter : [@coachyvon](https://twitter.com/coachyvon)

<https://ordrecrha.org/ressources/competences-personnelles/2018/09/nuances-emotionnelles-relations-humaines?source=6fde7889002e4b348683f8e61a464aef>

Cet article est paru dans la rubrique Coin de l'expert le 18 septembre 2018.
