

Chapitre 4: La gestion des émotions et du stress

Objectifs pédagogiques

- Nommer et expliquer les différentes composantes des émotions ;
- Définir l'intelligence émotionnelle et son impact sur les relations ;
- Comprendre l'importance du phénomène de la contagion émotionnelle;
- Préciser les différentes sources de stress et leurs effets sur les personnes;
- Décrire quelques façons de gérer le stress.

Plan

I. Les émotions

1. Qu'est ce qu'une émotion?
2. Les émotions fondamentales
3. Les composantes de l'émotion
4. La compréhension des émotions
5. La contagion émotionnelle
6. L'expression des émotions
7. La gestion des émotions

II. Le stress

1. Définition
2. Facteurs de stress
3. Symptômes de stress
4. Facteurs de stress au sein des organisations
5. Techniques de gestion du stress

I. Les émotions

1. Qu'est ce qu'une émotion?
2. Les émotions fondamentales
3. Les composantes de l'émotion
4. La compréhension des émotions
5. La contagion émotionnelle
6. L'expression des émotions
7. La gestion des émotions

1. Qu'est ce qu'une émotion?

- L'émotion est un état affectif issu de l'évaluation cognitive d'un stimulus dans un contexte particulier. Cet état affectif engendre à son tour des réactions physiologiques précises et des manifestations comportementales observables.

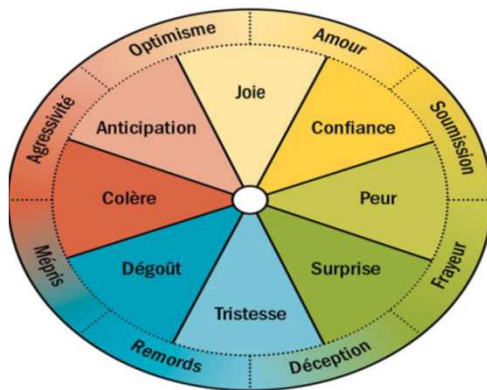
2. Les émotions fondamentales

- Le modèle le plus connu pour classer les émotions est celui du psychologue américain Robert Plutchik (1980)¹ (voir figure 1).

¹PLUTCHIK, R. (1980). A general psychoevolutionary theory of emotion. Dans R. PLUTCHIK et H. KELLERMAN (dir.). Emotion: Theory, research, and experience. Vol. 1. Theories of emotion. New York : Academic.

2. Les émotions fondamentales

Figure 1. Le modèle spatial des émotions de Plutchik



Le modèle de Robert Plutchik présente 16 émotions, dont 7 sont les mêmes que les émotions universelles ou fondamentales (la colère, la peur, la tristesse, la joie, la surprise, le dégoût et le mépris). Le modèle répartit les émotions en deux catégories, soit huit émotions primaires qui occupent le centre de la sphère et huit émotions secondaires placées en périphérie. Selon ce modèle, c'est la combinaison d'émotions primaires qui produit les émotions secondaires. Par exemple, le mépris serait le résultat des émotions de colère et de dégoût combinées.

PARENT, G. et CLOUTIER, P. (2013). Initiation à la psychologie (2e éd.). Montréal : Chenelière Éducation, p. 285.

Pr R. ZAMMAR

7

3. Les composantes de l'émotion

Les émotions comportent quatre composantes : la composante physiologique, la composante comportementale, la composante contextuelle et la composante cognitive.

- **La composante physiologique:** Les réactions physiologiques à une émotion sont déclenchées par le système nerveux autonome afin de réagir aux situations dans notre environnement et de les interpréter comme des menaces ou des bénéfiques. Ces réactions échappent complètement au contrôle de l'individu. Par exemple, parmi les multiples réactions physiologiques, on trouve l'accélération du rythme cardiaque et respiratoire, la dilatation des pupilles, etc. Ce sont ces changements physiologiques que l'on interprète en émotions.

Pr R. ZAMMAR

8

3. Les composantes de l'émotion

- **La composante comportementale:** Lorsqu'on vit une émotion, notre corps réagit, parfois même malgré nous, et ce, de multiples façons. On peut taper du pied lorsqu'on est nerveux, ou croiser les bras si l'on n'est pas content. Les changements dans notre visage ainsi que le ton de la voix ne sont que quelques exemples de la composante comportementale des émotions.

Figure 2. L'universalité des expressions faciales selon Ekman²



² EKMAN, P. (2004). Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life. Thousand Oaks, Calif.: Owl Books.

3. Les composantes de l'émotion

- **La composante contextuelle:** La composante contextuelle nous permet de déterminer que si une personne pleure pendant des funérailles, par exemple, elle est sûrement triste. Si elle pleure lors de son mariage, elle est, du moins on l'espère, heureuse ! Si la personne pleure après une défaite sportive, il peut s'agir de frustration ou de colère. Les enfants, et parfois les adultes, pleurent quand ils sont fatigués, quand ils ont mal ou peur. Voilà pourquoi l'analyse de la composante contextuelle est essentielle à la compréhension de l'émotion !

3. Les composantes de l'émotion

- **La composante cognitive:** la cognition (la pensée) qui nous permet de donner du sens aux autres composantes pour que l'on puisse bien interpréter les émotions qui nous habitent. Par exemple, si l'on considère les affirmations suivantes :

« Je me sens agité » (composante physiologique), « J'ai envie de pleurer » (composante comportementale), « Je n'ai dormi que quatre heures cette nuit » (composante contextuelle), c'est la composante cognitive qui permet de conclure : « Je dois simplement être fatigué. »

4. La compréhension des émotions

- Pour avoir des relations interpersonnelles satisfaisantes, on doit non seulement définir nos propres émotions, mais on doit aussi être capable de définir et de comprendre celles des autres et de s'y ajuster. L'intelligence émotionnelle permet la compréhension des émotions et l'harmonie dans les relations interpersonnelles.
- L'**Intelligence émotionnelle** est la capacité à reconnaître et à gérer ses émotions, ainsi qu'à éprouver de l'empathie afin d'adapter son comportement relativement à ses compétences personnelles et sociales.

4. La compréhension des émotions

Tableau 1. Les sphères de l'intelligence émotionnelle

Compétences personnelles	Compétences sociales
A. Conscience de soi <ul style="list-style-type: none"> • Conscience de ses propres émotions • Évaluation juste de soi • Confiance en soi 	A. Intelligence interpersonnelle <ul style="list-style-type: none"> • Empathie • Support • Stimulation
B. Gestion de soi <ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise de ses émotions • Adaptabilité • Initiative • Optimisme 	B. Gestion des relations <ul style="list-style-type: none"> • Leadership inspirant • Charisme • Gestion des conflits • Travail en équipe et collaboration

Goleman, Boyatzis et McKee (2002) ont également étudié le concept d'intelligence émotionnelle pour en faire ressortir les sphères suivantes : la conscience de soi, la gestion de soi, l'intelligence interpersonnelle et la gestion des relations.

Le tableau 1 présente les différentes sphères définies par les trois chercheurs en les regroupant dans deux catégories de compétences.

Source : Adapté de GOLEMAN, D., BOYATZIS, R. et MCKEE, A. (2002). L'intelligence émotionnelle au travail. Paris : Village mondial/Pearson Education.

Pr R. ZAMMAR

13

4. La compréhension des émotions

- Parmi les différentes compétences de l'intelligence émotionnelle, l'empathie qui comporte deux aspects : un aspect cognitif et un aspect émotionnel.
- Être empathique désigne le fait de comprendre le point de vue de l'interlocuteur en mettant ses propres opinions, idées et valeurs en veilleuse afin de les empêcher d'interférer avec celles de l'autre et de compromettre la compréhension de l'autre (volet cognitif).

Pr R. ZAMMAR

14

5. La contagion émotionnelle

La contagion émotionnelle désigne la capacité de transmettre nos émotions à d'autres personnes et d'être influencé par les émotions des autres. Ainsi, adopter une expression triste, heureuse ou effrayée peut éveiller chez les autres des émotions de tristesse, de bonheur ou de frayeur.

6. L'expression des émotions

Pour établir des relations harmonieuses, il est important d'apprendre à exprimer ses émotions de façon efficace et responsable. Bien des gens ont de la difficulté à nommer ce qu'ils ressentent en adoptant soit un comportement non affirmatif en réprimant leurs émotions, soit en devenant envahis par leur état émotif au point d'en perdre la raison ou de devenir agressifs.

La clé, si l'on veut vivre et exprimer ses émotions tout en préservant ses relations, est l'utilisation d'un langage responsable.

6. L'expression des émotions

- Le langage responsable repose sur un principe essentiel : la relation que l'on entretient avec l'autre est importante et on veut la préserver.
- Si notre relation, notre emploi ou nos études, nous importent peu, nous pouvons dire ce qui nous passe par la tête. Envoyer son patron au diable en démissionnant peut se faire sans trop de conséquences, mais ce n'est pas conseillé si l'on veut obtenir une lettre de recommandation ou conserver son emploi.
- Le langage responsable est la capacité de reconnaître ses émotions. On doit prendre conscience de celles-ci en se demandant régulièrement : « Qu'est-ce que je ressens ? » Une fois les émotions reconnues, on évalue leur intensité : « Quelle est la puissance de ces émotions ? », « D'où viennent-elles ? », « Comment ai-je contribué à les créer ou à les maintenir ? » C'est en répondant à ces questions que l'on peut déterminer l'importance que les émotions ressenties ont pour nous, leur intensité ainsi que les conséquences possibles liées au fait de les exprimer ou non.

7. La gestion des émotions

- Gérer ses émotions c'est apprendre à les identifier (peur, tristesse, colère, joie...), apprendre à séparer les émotions pour ne pas être à leur merci. C'est aussi être capable de maîtriser ses émotions en satisfaisant les besoins de chaque émotion exprimée.
- A titre d'exemple pour calmer l'émotion « colère » nous avons besoin de présenter ou de recevoir des excuses, pour calmer l'émotion « peur » nous avons besoin de protection et de sentiment de sécurité, pour calmer l'émotion « tristesse » nous avons besoin de soutien et de consolation et enfin pour calmer l'émotion « joie » nous avons besoin de partage.

II. Le stress

1. Définition
2. Facteurs de stress
3. Symptômes de stress
4. Techniques de gestion du stress

1. Définition

Stress

- État de tension mentale et physique qu'une personne ressent lorsqu'elle se retrouve face à des opportunités, des contraintes ou des exigences qu'elle perçoit à la fois comme incertaines et importantes.
 - Stress positif : lorsque la situation offre l'opportunité de gagner quelque chose.
 - Stress négatif : lorsque des contraintes ou des exigences sont imposées aux individus

1. Définition

Les contraintes

- Sont des obstacles empêchant les individus de faire les choses à leur gré.
- Inhibent les individus au point qu'ils perdent le contrôle d'une situation.

Les exigences

- Obligent les personnes à renoncer à quelque chose qui leur fait envie.
- Peuvent perturber un emploi du temps et obliger à réviser ses priorités.

2. Principaux facteurs de stress

☐ Facteurs personnels:

- Type de personnalité
- Problèmes familiaux
- Problèmes financiers

☐ Facteurs professionnels:

- Obligations de tâche
- Obligations de rôle
- Tensions interpersonnelles
- Structure organisationnelle
- Mode de direction

2. Facteurs de stress personnel : les traits de personnalité

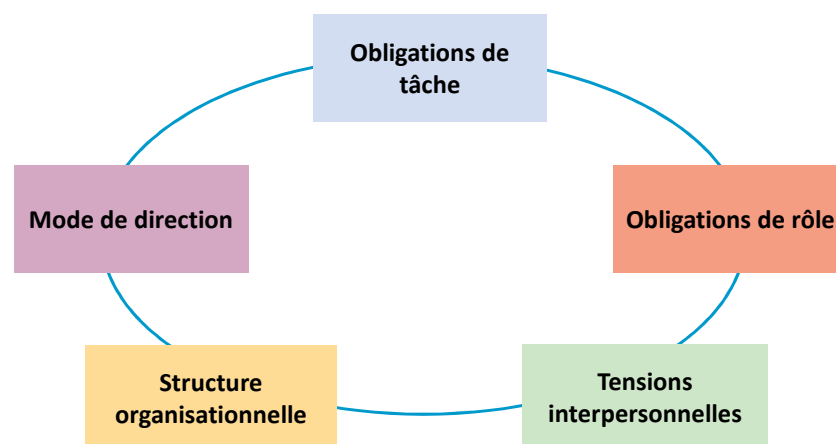
• **Personnalité de type A**

- Individu ayant une sensation chronique d'urgence et un goût excessif pour la compétition.

Personnalité de type B

- Personne qui ignore le stress et accepte facilement les changements.

2. Les facteurs de stress au sein de l'organisation



2. Les facteurs de stress au sein de l'organisation

– Obligation de tâche :

Les obligations de tâche sont liées au poste occupé, à savoir : activité propre, autonomie, variétés des tâches, degré d'automatisation, les conditions de travail et l'installation physique.

– Obligation de rôle :

Les obligations de rôle sont liées aux pressions exercées sur une personne en fonction du rôle qu'elle joue dans l'organisation.

2. Les facteurs de stress au sein de l'organisation

– Tensions interpersonnelles :

Les tensions interpersonnelles constituent des pressions venant d'autres employés.

– Structure organisationnelle :

La structure organisationnelle peut se montrer stressante par exemple, du fait d'un manque d'occasions ressenti par un employé de participer aux décisions importantes le concernant.

– Mode de direction :

Le style de management des sphères dirigeantes de l'entreprise.

3. Les symptômes du stress

Symptômes psychologiques

- Augmentation de la tension artérielle
- Anxiété
- Ennui
- Procrastination

Symptômes comportementaux

- Changements d'habitudes alimentaires
- Tabagisme élevé
- Consommation de stupéfiants
- Accélération du débit de parole
- Troubles du sommeil



27

Quelques exemples de conséquences biologiques du stress

Région touchée	Phase initiale de la tension	Conséquences du stress
Cerveau	Idées claires et vives	Maux de tête, migraines, tics nerveux, insomnie
Humeur	Concentration mentale	Anxiété, perte du sens de l'humour
Salive	Production réduite	Assèchement de la bouche
Muscles	Capacité accrue	Tension et tics musculaires
Poumons	Capacité accrue	Hyperventilation ou crise d'asthme
Intestins	Spasmes, péristaltisme	Diarrhée, douleurs, colite
Peau	Perte d'humidité (assèchement)	Rash, dermatite, éruptions
Énergie	Augmentation de la consommation d'oxygène	Épuisement rapide
Coeur	Surutilisation des organes cardiovasculaires	Hypertension, douleurs péricardiques

Source : S.L. DOLAN et A. ARSENAULT, Stress, estime de soi, santé, travail, Québec, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2009, p. 50.

Pr R. ZAMMAR

28

4. Techniques de gestion du stress

1. Gestion du temps

□ La gestion du temps implique:

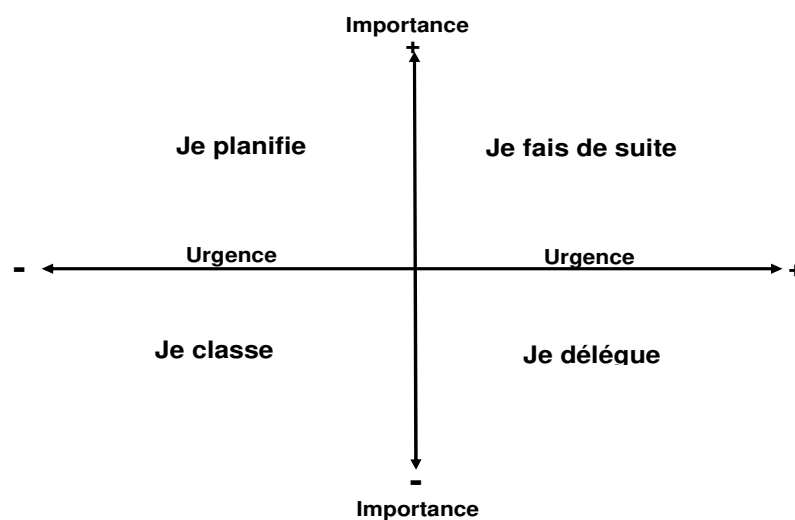
- L'adaptation aux autres
- L'adaptation aux moyens et supports disponibles
- L'adaptation aux enjeux de l'évolution des missions et tâches.

□ L'individu doit adapter tous ces éléments à ses rythmes, envies et besoins.

□ Sortir du cercle vicieux de gestion du temps et apprendre à gérer les priorités.

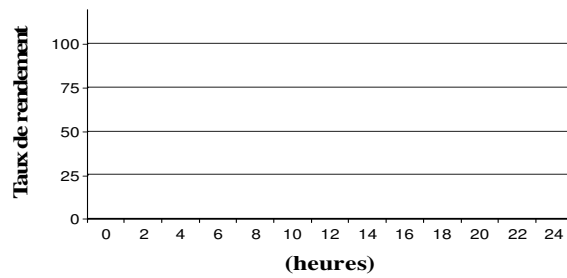
4. Techniques de gestion du stress

Diagramme d'Eisenhower



Horloge biologique et gestion du temps

Votre courbe d'efficacité quotidienne

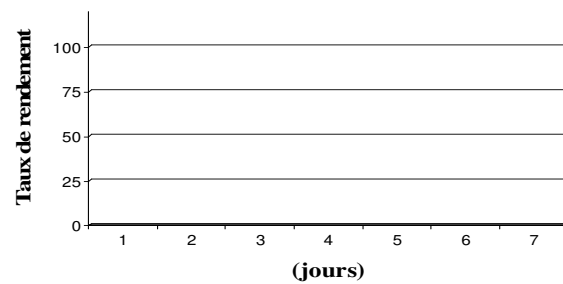


Pr R. ZAMMAR

31

Horloge biologique et gestion du temps

Votre courbe d'efficacité hebdomadaire



Pr R. ZAMMAR

32

PLAN DE JOURNÉE

Du

Priorité	FAIRE	Durée	Téléphoner
U I <input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
u I <input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
U i <input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
u i <input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"
<input type="checkbox"/>			"

Pr R. ZAMMAR

33

4. Techniques de gestion du stress

2. La relaxation

Permet de calmer l'anxiété et les états de panique et repose sur la travail de respiration.

3. Le sport (marche, vélo, natation, équitation,..)

Permet d'augmenter la capacité cardiaque, de diminuer les pouls au repos et d'oublier la pression du travail.

4. Le sommeil de qualité

Permet à la pile biologique qui est le cœur de se recharger. Quand on a des difficultés pour s'endormir, il suffit de substituer les excitants tels que le thé, le café et les boissons par une tasse de tisane. Il est aussi recommandé de manger léger au dîner.

Pr R. ZAMMAR

34

4. Techniques de gestion du stress

5. Les loisirs

sont indispensables car non seulement ils détendent mais surtout ils constituent une véritable source d'énergie et d'enthousiasme.

6. L'alimentation

Une bonne alimentation ne doit pas contenir trop de sel et de sucre mais comporter des fruits et des légumes verts frais et des fibres (les dattes, les fraises, les bananes, les poissons, le chocolat..;)

7. Le jardin relationnel

8. Le yoga