

Communication et émotion : les liaisons dangereuses

Wel'Com-Hom News



Communication & Management
Hommes & Méthodes

Com-Hom est partenaire des entreprises pour fédérer les énergies au service d'une performance durable.

www.com-hom.com

... ou bien deux grands complices ?



Sans aucune émotion je ne communique pas. Toute communication naît d'une émotion, parfois très légère, à peine perceptible, mais suffisante pour déclencher une action de ma part.

D'ailleurs, une communication sans émotion ne fonctionne pas. Mon empathie est nécessaire pour créer les conditions d'un échange.

Pourtant, sous une forte émotion négative je communique violemment. C'est ce qui m'amène parfois à me dire « *Ouh là là je suis peut-être allé trop loin, mes mots ont dépassé ma pensée* ». Ou qui nous amène à dire à notre interlocuteur en colère qui nous agresse « *Calme-toi* »

Alors :

- Emotion et communication sont-ils les pires ennemis ou les meilleurs amis ?
- La compréhension de ce qui se passe en moi me permet-elle de communiquer de manière adaptée ?

- « *Une baguette pas trop cuite s'il vous plait* »

Est-ce vraiment une émotion qui m'a amené à m'adresser de cette manière au boulanger de mon quartier? J'ai manifestement un besoin de pain, peut-être parce que j'ai faim, peut-être parce que j'attends des invités et ils aiment le pain frais Si je suis passé à l'action c'est bien qu'un mécanisme s'est mis en route pour me dire « **si tu veux que ton besoin soit satisfait il va falloir faire quelque-chose** ». Ce mécanisme s'appelle l'émotion.

Un ami vient me voir. Il exprime de la tristesse. Je l'écoute, le questionne en douceur. **C'est l'émotion que je ressens qui me guide dans ma manière d'agir**, qui me permet de détecter les réactions non verbales de mon ami, de m'ajuster.

Je présente les projets de l'année prochaine à mon équipe. Je suis enthousiaste. **Cet enthousiasme va permettre de donner de la vie à ma présentation**, de créer de l'envie.

Dans ces situations, mon émotion est nécessaire et bénéfique à la qualité de ma communication.

Revenons à la première situation. Nous sommes au mois d'Août, c'est la seule boulangerie ouverte dans le quartier, il est 18 heures, des amis viennent dîner. L'un amène de la viande et l'autre du fromage. Je dois m'occuper du pain. Ma manière de m'exprimer au boulanger ne va-t-elle pas être un peu plus inquiète voire tendue au risque d'oublier le sourire dans mon expression ?

Dans la 2^{ème} situation, si la tristesse de mon ami est provoquée par une action que j'ai faite, vais-je être autant dans l'écoute et attentif à ce qu'il vit ? Mon émotion ne va-t-elle pas me faire aller dans la justification de mes actions ?

Dans un autre cas, toujours dans cette même 2^{ème} situation, si mon émotion provoquée par l'empathie est forte, ne risque-t-elle pas de déclencher un réflexe de « sauveur » ? J'inonde mon ami de bons conseils pour s'en sortir. Une manière de me rassurer que ce n'est pas si grave. Mais je ne suis plus dans l'écoute du vécu et des vrais besoins de la personne.

Dans la 3^{ème} situation, un fort enthousiasme ne peut-il pas m'amener à ne pas voir que mon équipe ne me suit pas ? que les projets présentés génèrent des craintes ? Cet enthousiasme ne me coupe-t-il pas de l'intérêt que je porte à mon équipe ?

Dans ces situations, mon émotion me fait me replier sur moi-même et me coupe du vécu de mes interlocuteurs.

Quelle est la différence ?

La différence est **l'enjeu de la situation**. Dans une situation à **fort enjeu pour moi**, mon émotion va me couper des autres. Elle va effectivement me faire rentrer en action mais avec une modalité qui ne donne pas de place aux autres. Mon monde prend toute la place.

Cela provoque un mode de communication unilatéral qui me coupe de mes interlocuteurs. Ce mode de communication n'est pas adapté à l'échange, il me rend aveugle.

Il ne s'agit pas de masquer son émotion ou de l'ignorer. Plutôt l'identifier de manière précise et se demander **quel est l'enjeu pour soi de la situation**. Se demander « *Au fond, qu'est-ce qui est vraiment important pour moi dans cette situation ?* ».

- Cela me permet ensuite de l'exprimer, de poser des actes pour y répondre.
- Cela me permet d'accorder la même place au monde de mes interlocuteurs, de rester dans l'écoute et l'intérêt de l'autre

Identifier l'émotion qui m'habite, la source de cette émotion et l'enjeu de la situation me permet de prendre conscience du niveau d'énergie que je mets ; ceci afin de libérer une même quantité d'énergie dans l'intérêt que je porte à mes interlocuteurs.



Françoise BALAND
[Com-Hom](#)

A propos de l'auteur :

Françoise Baland : Le fil conducteur de mes 25 années d'expérience dans l'industrie est la passion du travail d'équipe au service des objectifs de l'entreprise. Mes différentes fonctions en R&D, direction de projet, marketing ou pilotage de processus m'ont permis de travailler avec tous les services de l'entreprise au sein d'équipes pluridisciplinaires. J'ai acquis la conviction que l'expérience de chacun, la complémentarité des personnes et des métiers, sont sources d'intelligence collective, d'idées et de savoirs.



Notre raison d'être est représentée par notre logo : associer les **H**ommes, le **M**anagement, la **C**ommunication et les **M**éthodes au service des **O**bjectifs.

Copyright

Les textes sont la propriété des auteurs référencés et de [Com-Hom](#) .
Crédit photographique : [Com-Hom](#), [//fr.fotolia.com/Insight-Mediations](https://fr.fotolia.com/Insight-Mediations)– tous droits réservés.