



- I. Gérer les émotions et les réactions négatives des autres personnes

## Exercice – Interpréter sans porter de jugement

Lorsque nous interagissons avec une personne en détresse émotionnelle, il est normal d'essayer de comprendre ce qui motive ses émotions et ses réactions négatives. Nous pouvons souvent déterminer avec assez de précision les causes et les facteurs des états émotifs *positifs* des autres personnes. Lorsque nous gérons des émotions négatives en milieu de travail, il faut faire attention à ne pas faire des interprétations simples et qui portent un jugement, comme les énoncés suivants :

*« Tim est toujours en colère avec ses collègues, car il est imbécile. »*

*« Nicole est toujours sur le point de pleurer, car elle a tellement le cœur tendre. »*

*« Danielle souffre toujours d'anxiété lorsque les échéances sont serrées, car elle n'a pas les compétences nécessaires pour son poste. »*

Les interprétations qui portent un jugement sont souvent inexactes, et presque toujours inutiles. Prendre le temps de chercher à comprendre les membres de l'équipe, leurs comportements et leurs réactions aux situations sans porter de jugement est essentiel à une gestion efficace.

**Au cours de votre journée, prenez connaissance de vos pensées, de vos hypothèses et de vos jugements en ce qui a trait aux autres personnes. Ayez conscience du nombre de ces pensées qui sont objectives ou factuelles (p. ex. « Tim parle à son collègue d'une voix forte ») comparativement au nombre de celles qui sont fondées sur des hypothèses ou des jugements subjectifs ou sans fondement (p. ex. « Tim fait l'imbécile »). Quel pourcentage de vos pensées était objectif/factuel par rapport au pourcentage de pensées portant un jugement? Essayez activement de saisir vos pensées qui portent un jugement et transformez-les en descriptions objectives et factuelles. Cette transformation peut s'avérer importante pour vous aider à développer des interprétations constructives ne portant pas de jugement en ce qui a trait aux situations et aux comportements en milieu de travail. Ce processus nécessite du temps et de la pratique, mais il finira par vous sembler normal.**