



III. Comprendre vos réactions

Exercice – Déclencheurs émotionnels

Nous avons tous certaines réactions qui vont plus vraisemblablement déclencher des émotions pour nous. Nous sommes pour la plupart relativement à l'aise lorsque nous devons faire face à certains types d'états ou de comportements émotifs, tandis que nous sommes plutôt mal à l'aise avec d'autres états ou comportements négatifs (par ex., vous pouvez trouver relativement facile d'interagir avec une personne qui est triste et en larmes, mais trouver énervante la gestion d'une personne hostile). La compréhension de vos déclencheurs émotionnels vous aide à planifier la gestion des différentes situations.

Citez certains de vos déclencheurs émotionnels en choisissant des éléments parmi la liste suivante ou en ajoutant vos propres déclencheurs :

Comportement passif-agressif	Silence
Plaintes	Manipulation
Pleurs	Fausseté/mensonge
Reproches	Aversion
Critiques/jugements	Déception
Frustration/irritation	Tristesse
Inquiétude/nervosité	Mécontentement
Colère	Sarcasme
Mentalité de victime	Tempérament très tendu
Agression	Arrogance
Hostilité	Vanité
Besoin de plaire	



Réfléchissez aux différents états émotifs que vous avez constatés chez les personnes avec lesquelles vous travaillez actuellement. Quels états trouvez-vous les plus faciles à gérer?

Émotions négatives que je peux gérer facilement (déclencheurs mineurs)	Émotions négatives auxquelles il est plus difficile de faire face (déclencheurs majeurs)
<i>Par ex. : la frustration</i>	<i>Par ex. : le désespoir</i>



Déterminez les émotions qui sont les plus difficiles pour vous. Réfléchissez aux points précis qui rendent délicates à gérer les émotions difficiles. Réfléchissez aux moments où vous avez géré efficacement la réaction ou l'état émotionnel difficile d'une personne au travail. Quels sont les outils qui vous ont facilité la gestion de ces émotions? Était-ce la personne, le lieu, la situation, votre état émotionnel du moment ou un autre facteur?

Émotions négatives qui sont des déclencheurs majeurs	Ce que je trouve particulièrement difficile	Facteurs qui peuvent aider à réduire les difficultés