

TÉMOIGNAGE

Gérer ses émotions et faire preuve d'empathie



Développer ses compétences transversales



Raphaëlle Saillard
Formatrice et coach

A Tire-d'Aile 

« Je me souviens d'une situation qui m'a vraiment marqué. J'accompagnais un intérimaire qui venait de perdre son emploi. Il se sentait complètement découragé et injustement traité. Au début, il a exprimé sa tristesse, puis sa colère de façon très véhémement. L'accompagnement lui a permis de comprendre les processus émotionnels et les besoins cachés derrière les émotions survenues. Il a pu mieux gérer ses émotions : aller nourrir le besoin caché (besoin de justice, de respect, de sens, de réconfort, de sécurisation, ...), mettre à distance ses émotions et ne plus se laisser contaminer par celles des autres afin d'éviter l'escalade verbale.

Quand on est en intérim, on est souvent confronté à des environnements nouveaux, avec beaucoup d'incertitudes et de stress. C'est humain de ressentir des émotions fortes, mais ne pas les gérer peut vraiment nuire aux relations professionnelles. Exploder ou fuir, ne règle rien, et peut faire douter les autres de nos capacités.

Rester calme, écouter l'autre attentivement, sans préjugés pour comprendre ses besoins, reformuler ses propos permet à l'autre de se sentir compris et ainsi d'apaiser les tensions et de trouver des solutions ensemble sans tout accepter ni se laisser envahir, en posant des limites saines : reconnaître ce qui appartient à l'autre et ce qu'on peut apporter pour avancer ensemble.

En deux mots : allier maîtrise de soi, écoute attentive et acceptation, permet d'être perçu comme un professionnel, fiable, et capable de s'intégrer facilement, même dans des contextes difficiles. »