

# Comment faire face aux montagnes russes émotionnelles quand on est entrepreneur ?

*Comment gérer l'affect et le business, quand on est entrepreneur·euse ? La question de la gestion des émotions est cruciale pour toutes celles et ceux qui jonglent constamment entre plusieurs états. Faut-il les refouler ou les écouter ? Chloé Sargis, coach en intelligence émotionnelle, donne quelques clés pour y voir plus clair.*

Temps de lecture : minute

---

9 juin 2021

Personne n'oserait dire lors d'un entretien d'embauche que, parmi ses qualités, il est "sensible" et "à l'écoute de ses émotions". En effet, le sujet des affects émotionnels est encore tabou dans le milieu professionnel, et dans la société en général. Ce n'est que depuis quelques mois et les récents évènements qui ont chamboulé la vie professionnelle de milliers d'entrepreneurs et salariés, que la question de l'impact émotionnel dans le domaine professionnel se pose. Pourtant, nous sommes en permanence traversés d'émotions et il est impossible de laisser ces dernières à la porte du bureau, quand il y en a encore un.

C'est d'autant plus valable pour l'entrepreneur·euse qui doit, seul·e ou avec ses associé·e·s, faire face à des vagues successives d'émotions contraires, passant de la joie de signer un contrat avec un client à la colère de voir un partenaire ne pas respecter ses engagements par exemple. "*Quand on est entrepreneur, on est seuls à la barre, dans une mer agitée*" , rappelle Chloé Sargis, coach en intelligence émotionnelle, à l'inverse d'un·e salarié·e par exemple, à qui on offre un cadre déjà défini.

# Refouler ses émotions est contre-productif

En étant seul maître de son navire, il faut donc pouvoir anticiper et gérer les vagues d'émotions contraires qui rythment la vie entrepreneuriale, d'autant plus que ces émotions ne peuvent pas être contenues. Elles font partie d'un processus naturel, mis en place par le cerveau pour nous envoyer un message et nous alerter.

Les trois réactions automatiques à une émotion les plus connues sont d'ailleurs le "fight", soit l'attaque : votre associé·e décide de vous lâcher subitement, vous décidez alors de l'insulter et en profitez pour exposer toutes les rancœurs que vous avez contre lui ou elle. Le "freeze" ou la paralysie : vous êtes paralysé·e face à un prospect, incapable de bouger, et vous ne vous souvenez plus de votre pitch. Enfin, le "flee", qui consiste à éviter un conflit et le passer sous le tapis, avec le risque qu'il rejaillisse de plus belle et avec plus de force.

En refoulant vos émotions, vous prenez donc le risque de subir ces réactions et faire de très mauvais choix qui peuvent s'avérer fatals pour votre business. En effet, comme l'indique Chloé Sargis, *"le problème, ce n'est pas l'émotion, c'est notre réaction à l'émotion"*.

Plutôt que de refouler des émotions, qui provoquent ensuite des réactions que vous ne pourrez pas contrôler, vous devez apprendre à *"être dans l'action, et non la réaction"*, selon Chloé Sargis. C'est là que l'intelligence émotionnelle entre en jeu. C'est une aptitude qui se résume par le fait de pouvoir reconnaître et accepter une émotion, puis identifier le besoin derrière cette émotion, et enfin agir pour répondre à ce besoin.

*"Tant que vous ne répondez pas au besoin, le cerveau estime que vous n'avez pas entendu le message, et là ça devient problématique"*, insiste Chloé Sargis, augmentant en effet le risque de réactions impulsives contre-productives et dangereuses pour votre entreprise. Avoir une bonne

intelligence émotionnelle consiste donc à être capable de contrôler ses impulsions en prenant le temps de se connecter à ses émotions.

## Communiquer ouvertement sur vos émotions avec votre équipe

Dans les relations humaines, une bonne application de son intelligence émotionnelle est indispensable. Cela signifie que vous êtes capable de communiquer de façon non agressive, en respectant l'autre tout en exprimant votre besoin et vos demandes.

Chloé Sargis propose d'instaurer ce mode de communication, grâce à une méthode de communication non violente appelée OSBD, dont les initiales définissent les quatre étapes de cette méthode : Observation, Sentiment, Besoin, Demande.

Premièrement, vous observez, avec votre équipe ou la personne concernée, la situation conflictuelle qui se présente à vous. Par exemple, si vous êtes agacé-e par les appels intempestifs de vos associés, prenez le temps d'analyser la situation et de comprendre ce qu'il se passe, sans jugement, de manière la plus factuelle possible. Par exemple, ils vous appellent à 8h10, puis à 8h13, puis à 8h17. En commençant la discussion par les faits, il sera plus difficile pour votre interlocuteur de vous contredire.

Ensuite, faites-leur part du sentiment que cela a produit en vous, dites-leur si cette situation vous a gêné, stressé ou angoissé. Il ne s'agira en aucun cas d'un reproche à leur encontre, mais simplement de l'expression de l'émotion qui a émergé en vous.

Troisièmement, exprimez-leur votre besoin, en leur expliquant ce dont vous avez besoin lorsque vous ressentez cette émotion. Par exemple, une situation d'angoisse peut vous donner envie de vous isoler, d'être au

calme, ou plutôt d'extérioriser cette angoisse. En exprimant votre besoin, vous pourrez faire comprendre à vos associés ce qui se cache derrière ce conflit.

Enfin, quand vous avez échangé avec vos associés sur vos sentiments et vos besoins, faites-leur part de votre demande, pour que cette situation ne se présente plus. Doivent-ils simplement laisser un message ? Ou ne pas vous appeler plus de 4 fois par heure ?

Cette méthode permet d'échanger de manière apaisée avec les membres de votre équipe, et de collaborer plus efficacement.

## Prendre son temps, la clé de l'intelligence émotionnelle

Le temps est une denrée rare pour l'entrepreneur. Dans le feu de l'action, en plein rendez-vous client ou devant un jury, il semble donc difficile d'avoir le temps de se reconnecter à soi et d'écouter sa petite voix intérieure.

Pourtant, des techniques simples existent. Vous êtes face à un client qui vous reproche votre incompetence ? Prenez une longue inspiration, voire quelques secondes de silence, pour identifier les réactions physiques et comportementales que cette attaque génère en vous, avant de répondre. Réagir de cette manière ne vous fera pas manquer de crédibilité face à vos clients. Au contraire, elle est la preuve d'un sang-froid et d'une maturité émotionnelle.

Aussi, le travail ne se fait pas que dans l'instant présent. Se connecter à ses émotions peut également se faire en amont, avant un événement important, par exemple. Cette technique consiste à prendre sa 'météo émotionnelle'. Êtes-vous de bonne humeur, perturbé ou fatigué ? Avoir conscience de votre état émotionnel avant un événement peut vous aider

à mieux anticiper les réactions qui risquent de surgir.

À contre-courant des injonctions à avoir de la répartie, à savoir répondre du "tac au tac" ou encore être spontané, être "intelligent émotionnellement" signifie savoir prendre du recul, et s'accorder le temps de s'écouter avant d'agir.

## Prendre soin de soi, c'est prendre soin de son business

En fait, avoir une bonne intelligence émotionnelle, c'est être bienveillant avec soi-même. Comme l'explique Chloé Sargis, "*l'idée n'est pas de se juger, mais de s'observer*". En clair, vous prenez soin de vous et laissez votre sensibilité s'exprimer. Bien loin d'être une faiblesse, cette capacité est une force qui peut faire grandir votre entreprise. Savoir écouter ses émotions peut vous permettre de maintenir de bonnes relations avec vos associés. Cela peut même vous permettre d'innover et de développer votre créativité, en tirant profit de votre sensibilité.

Le succès de son projet entrepreneurial passe par des aptitudes parfois insoupçonnées! Cependant, si l'écoute de vos émotions est importante, la réussite ne se fait pas sans un plan objectif et concret de votre business! Pour cela, Backpack, le guide de l'entrepreneuriat, est l'outil qu'il vous faut!

Retrouvez tous nos conseils pour entreprendre sereinement dans la nouvelle édition de notre Backpack

