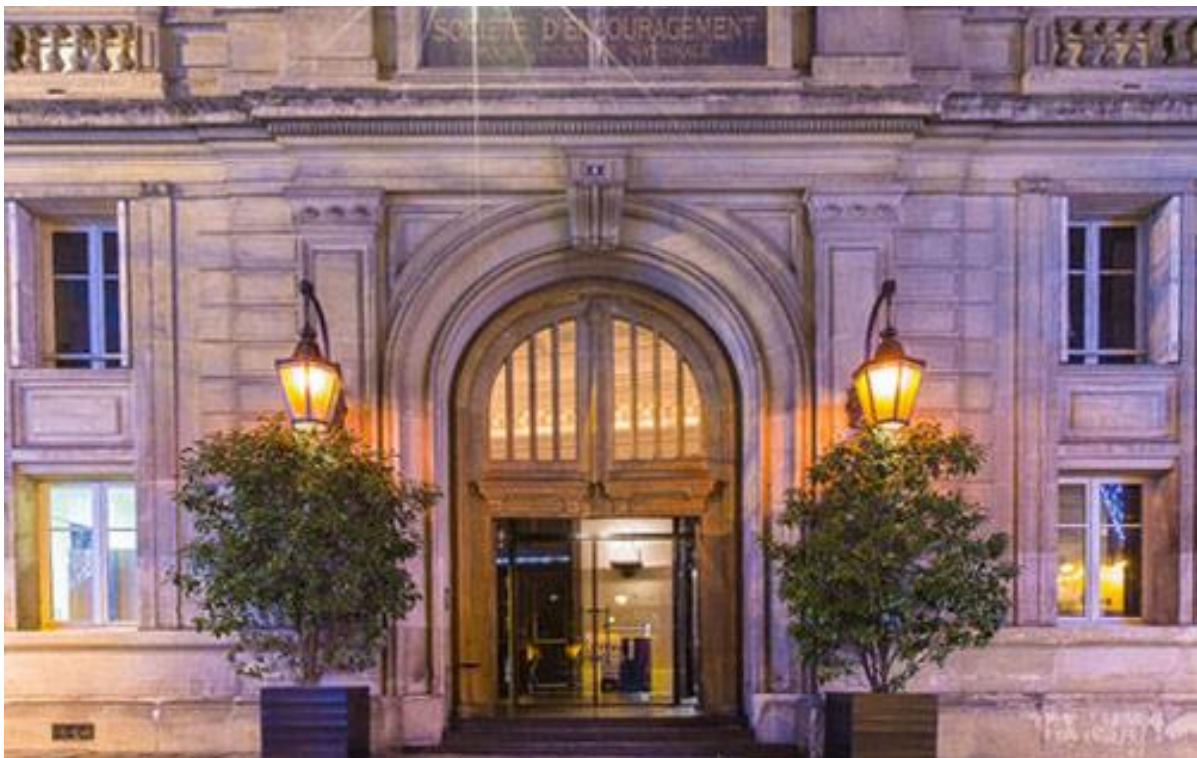


SOIREE ANNUELLE DU CCT



« L'IMPORTANCE DE L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE DANS LE MONDE DE L'ENTREPRISE »



20 DECEMBRE 2017

Dès 1995, Daniel Goleman, auteur de L'intelligence émotionnelle, estime les 5 compétences ci-après décisives dans la réussite d'une carrière :

- I. Conscience de soi**
- II. Maîtrise de soi**
- III. Motivation**
- IV. Empathie**
- V. Aptitudes sociales**

Il est à noter que ces compétences sont :

- 1. Indépendantes** : chacune apporte une contribution unique ;
- 2. Interdépendantes** : chacune puise dans certaines autres avec lesquelles il existe de fortes interactions ;
- 3. Hiérarchisées** : les capacités d'intelligence émotionnelle s'édifient les unes sur les autres. Ainsi la Conscience de Soi est cruciale pour la Maîtrise de Soi et l'Empathie. La Maîtrise de Soi et la Conscience de Soi contribuent à la Motivation. Et ces 4 facultés sont importantes pour une bonne sociabilité

I- CONSCIENCE DE SOI ET CAPACITE A COMPRENDRE SES EMOTIONS

Connaître ses états internes, ses préférences, ses ressources (ce qui est bon ou mauvais pour soi) et ses intuitions (afin de mieux évaluer les environnements qui conduisent au succès).

- 1) Conscience « émotionnelle » : reconnaître ses émotions et leurs effets
- 2) Auto-évaluation précise : connaître ses forces et ses limites
- 3) Confiance en soi : un sens fort de l'estime de soi, de sa/ses valeur-s (savoir maintenir ses normes d'honnêteté / intégrité en toutes circonstances) et ses capacités (bonne maîtrise de l'autodérision)

Améliorer sa conscience de soi est un premier pas dans la compréhension des problèmes à résoudre, des difficultés rencontrées.

II- MAITRISE DE SOI ET DE SES EMOTIONS (AUTOREGULATION)

Comprendre et décrire précisément ses émotions afin de mieux gérer ses états internes, ses impulsions et ses ressources.

- 1) Contrôle de soi (self-control): gérer ses émotions et ses susceptibilités / impulsions
- 2) Conscience professionnelle / fiabilité : s'acquitter de son travail de manière responsable, faire preuve d'assertivité
- 3) Adaptabilité / innovation : faire preuve de souplesse devant les changements, être à l'aise avec de nouvelles idées, approches et nouvelles informations (« une seule habitude, s'habituer à changer »)

Une fois que nous savons comment nos émotions fonctionnent, nous pouvons commencer à comprendre comment les gérer, contrôler nos emportements, faire la distinction entre des déclencheurs externes et des réactions internes.

III- MOTIVATION (INTRINSEQUE !)

Poursuivre ses objectifs avec ténacité malgré les obstacles et les déconvenues. Faire preuve de résilience.

- 1) Faire preuve de gratitude et d'engagement : être content de ce que l'on a, savoir donner sans rien attendre en retour
- 2) Recherche de l'Excellence (mais pas de la perfection !): effort de rechercher des solutions pour s'améliorer en permanence, prendre de la distance par rapport aux échecs (« un échec est une opportunité d'apprentissage »)
- 3) Initiative et optimisme : savoir s'aligner sur les objectifs du groupe ou de l'organisation, être prêt à saisir les opportunités

La motivation est une valeur intrinsèque ou une aide externe (récompense). La motivation interne est étroitement liée aux valeurs, au sens de notre action. Si nous effectuons des tâches, des missions, des travaux qui vont à l'encontre de nos valeurs, alors il n'est pas étonnant de voir notre motivation décroître !

IV- EMPATHIE

Faire preuve d'une réelle compréhension et « curiosité des Autres » en étant capable de « capter » leurs sentiments, leurs besoins, leurs carences et leurs points de vue. Eprouver un intérêt réel pour leurs préoccupations et stimuler leurs capacités (aimer enrichir les autres).

- 1) Ecoute active et bienveillante : écoute pleine et entière à l'aide d'une attention dénuée de jugement, de contre-argument déjà préparé, d'idées préconçues, d'à priori et/ou de scepticisme
- 2) Exploitation de la Diversité et passion du service : savoir se mettre à la place des Autres afin, d'une part, d'anticiper, reconnaître et satisfaire leurs besoins et, d'autre part, concilier des personnalités différentes en vue de faire avancer et enrichir le Groupe
- 3) Sensibilité « politique » : lecture des courants émotionnels d'un groupe et ses relations de pouvoir

Nos émotions ne sont que la moitié de nos relations. Toutes les personnes qui nous entourent ont leur propre ensemble de sentiments, de désirs, de déclencheurs, de craintes. L'empathie est donc la compétence la plus importante pour nouer des relations avec autrui.

V- APTITUDES SOCIALES, CAPACITE A ENTRER EN RELATION

Faire preuve d'habiletés relationnelles tant pour nouer des contacts que cultiver des relations « utiles » ou encore savoir employer des tactiques efficaces afin de convaincre et/ou influencer les autres (obtenir des réponses favorables)

- 1) Sens de la communication et de la médiation / coopération : savoir envoyer des messages clairs et capacités à résoudre des désaccords / conflits afin de travailler avec les autres vers des objectifs communs (capacité à neutraliser les personnalités « toxiques »)

- 2) Gestion de réseaux d'influence et de changements: savoir initier / cultiver des relations afin de construire des liens dans la durée et faire face aux changements (ne pas avoir peur de)
- 3) Leadership et capacité à mobiliser une équipe : inspirer et guider les individus et les groupes, créer des synergies dans la poursuite d'objectifs collectifs

Leader, collaborateur, équipier, expert, négociateur, nos aptitudes peuvent être foncièrement améliorées grâce aux relations et à l'attention que nous portons aux autres : « l'excellence n'est pas une compétence, c'est une attitude » 😊😊

L'intelligence émotionnelle est donc un art d'être ! Comment développer cette dernière ? Dans un premier temps, en apprenant à identifier, accepter et comprendre les émotions chez soi et chez les autres.

« Il n'existe pas à proprement parler d'émotions négatives ou positives. Toutes les émotions ont une fonction. C'est ce que l'on va donner comme sens à l'émotion qui en fera une émotion agréable ou désagréable. Toutes les émotions ont une valeur importante, sans connotation. »

Jeanne Siaud-Facchin

- La **PEUR** signale la présence d'un danger, réel ou imaginaire. Elle protège et entraîne plusieurs stratégies pour faire face à la menace : fuite, attaque ou sidération. Les réactions corporelles de la peur se traduisent par un afflux de sang dans les muscles (pour courir plus vite, avoir plus de force...), une montée d'adrénaline (pour augmenter la puissance) et une accélération du rythme cardiaque (pour préparer à l'effort).
- La **COLERE** surgit quand ce qui est essentiel pour nous est menacé, quand on essaie de nous imposer quelque chose, que notre territoire est envahi. Mais colère n'est pas synonyme d'agressivité : l'agressivité est seulement une expression (inappropriée) de la colère. La colère déclenche une concentration d'énergie.
- La **TRISTESSE** est un retour au calme, un retour à soi. Le retour au calme donne le temps nécessaire pour intégrer l'événement douloureux, l'élaborer, pour se régénérer, trouver de nouveaux repères et reprendre le cours de la vie. La tristesse se traduit par un ralentissement du rythme du corps.
- Le **DEGOUT** permet de ne pas accepter ce qui n'est pas bon pour nous, de ne pas « avaler » n'importe quoi. Le dégoût se traduit généralement par une sensation de nausée.
- La **SURPRISE** prépare au changement. Elle se traduit par un élargissement des perceptions visuelles et auditives grâce à la mobilisation rapide et concentrée de nos neurones.
- La **JOIE** augmente l'énergie disponible et le bien-être. Elle se traduit par la sécrétion d'hormones du plaisir (ocytocine, endorphine...) qui développent l'optimisme.