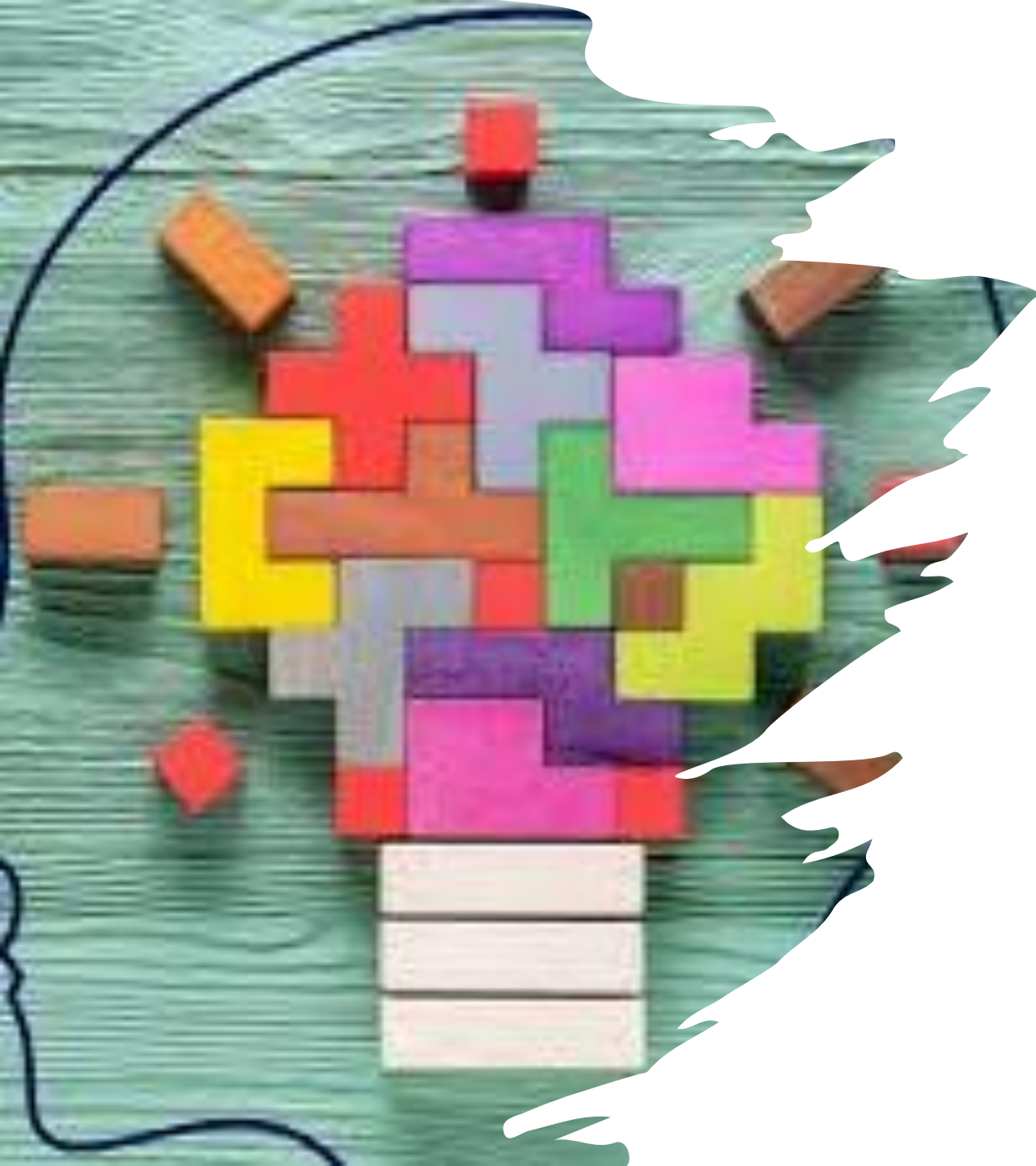




L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE ET L'EFFICACITE PROFESSIONNELLE

**Douala le 26 Août 2021
Hermine-Dolores BOUM**



QU'EST-CE QUE L'INTELLIGENCE ?

- C'est l'aptitude d'un être humain à s'adapter à une situation, à choisir des moyens d'action en fonction des circonstances.
- La mesure de l'intelligence a commencé au 20^{ème} siècle avec l'élaboration de tests permettant de prédire quels étaient les enfants qui allaient réussir et ceux qui allaient avoir des difficultés.
- De nombreuses théories sur la mesure de l'intelligence vont naître (Spearman et Thurstone s'opposent, l'un voit une forme unique d'intelligence, tandis que l'autre voit des intelligences multiples qui se décomposent **en 7 aptitudes mentales primaires** (la mémoire, le raisonnement, la vitesse de perception, les aptitudes visio-spatiales, les aptitudes numériques, la compréhension verbale, et la fluidité verbale))
- En 1983 Howard Gardner, en élargissant son champ de recherche propose une approche pour comprendre les enfants en échec scolaire : il définira 7 à 9 formes d'intelligence dont l'intelligence émotionnelle. Pour lui tout le monde possède différentes intelligences et chacun les développe à des niveaux différents en fonction de son environnement, de son parcours.

QU'EST CE QU'UNE ÉMOTION ?

Le mot **émotion** vient du verbe latin **e-movere** (e = extérieur et **moverer** = mouvoir) et en français **émouvoir** qui signifie « **mettre en mouvement** ». Par ailleurs dans émotion, il y a le mot « **motion** » qui a la même racine que le mot moteur.

On peut en déduire que les émotions sont des moteurs puissants qui provoquent en nous un mouvement intérieur ou extérieur qui va se traduire par une action ou une réaction.

Qui peut nous donner un exemple d'émotion qu'il (elle) a ressenti et l'action ou la réaction que cela a provoqué?

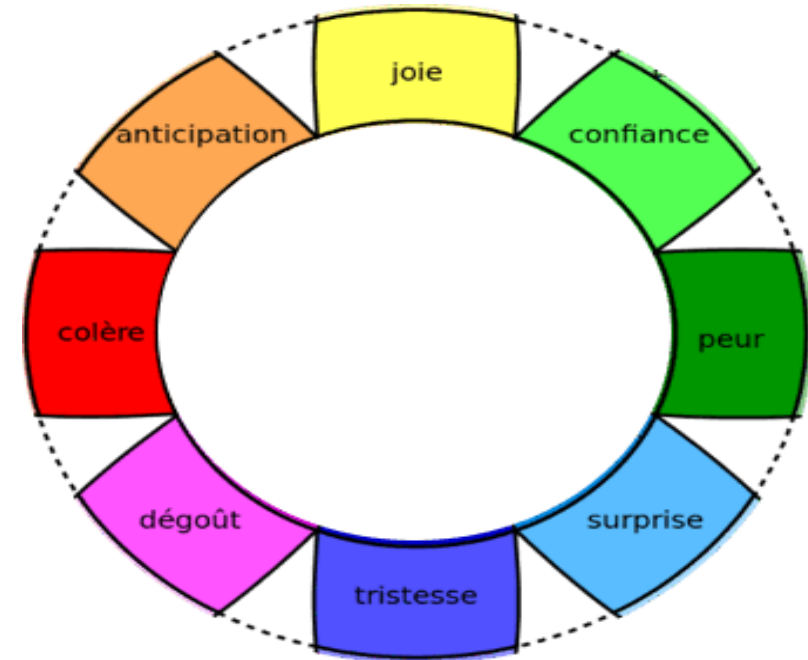


DEFINIR LES EMOTIONS : LES PRIMAIRES OU EMOTIONS DE BASE

Selon les auteurs (Ekman/ Plutchik) il y a entre 6 à 8 **émotions primaires ou de base**. Je vous propose de travailler avec 8 émotions base qui sont représentées dans le dessin à côté.

Dans ce dessin, chaque émotion de base a un opposé :

- Joie – Tristesse
- Confiance – Dégoût
- Peur – Colère
- Surprise - Anticipation



Émotion	Fonction
Joie	Reproduction, gain de ressources, etc.
Confiance	Alimentation, support mutuel, etc.
Peur	Protection, sécurité
Surprise	Prise de temps pour s'orienter
Tristesse	Rattachement à une perte
Dégoût	Expulsion d'un poison, rejet
Colère	Destruction des obstacles
Anticipation	Exploration de nouveaux environnements

DEFINIR LES EMOTIONS : LES EMOTIONS SECONDAIRES, COMPLEXES, SOCIALES

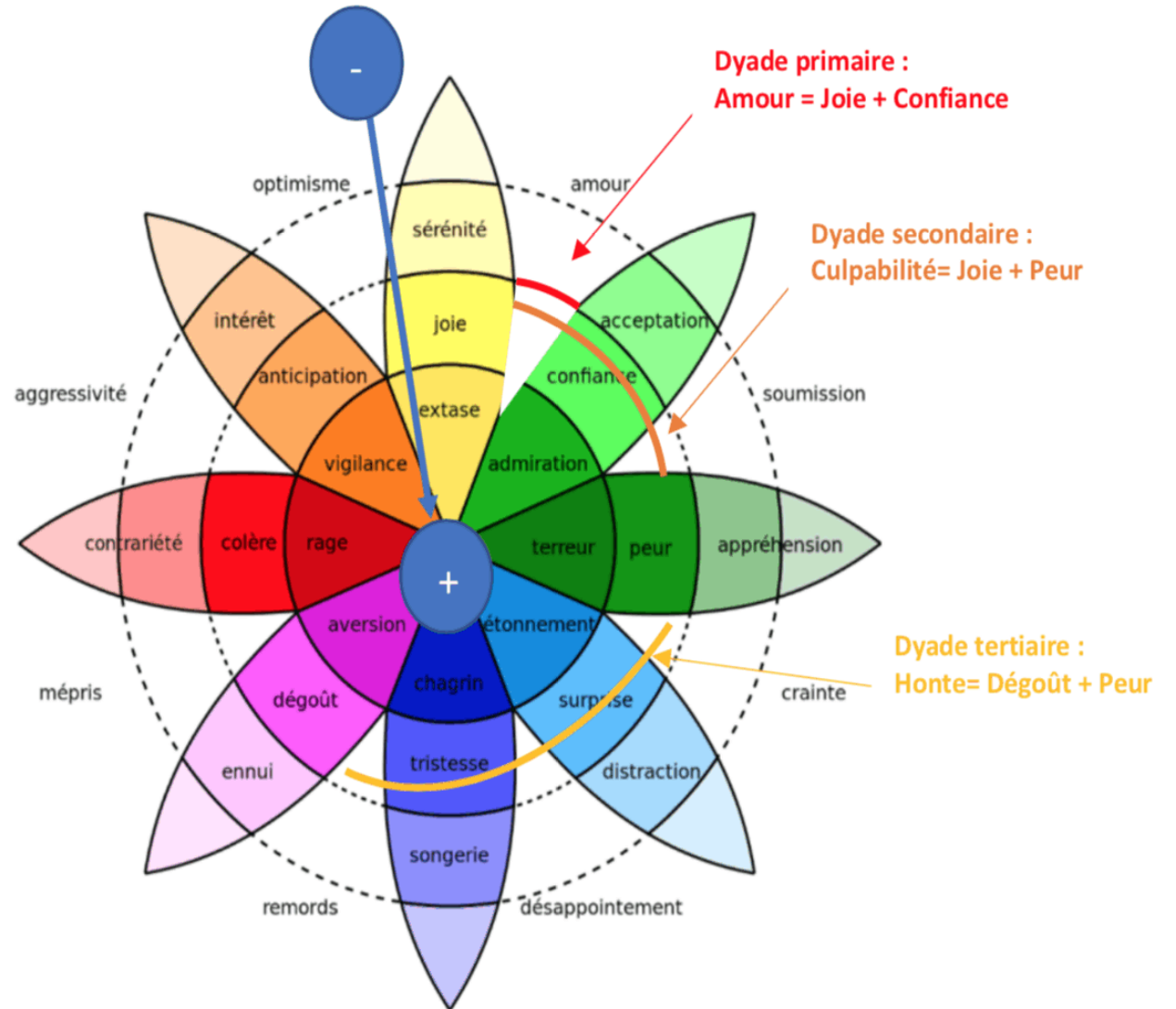
Les émotions mixtes ou secondaires :

Elles sont un mélange de plusieurs émotions, ayant pour base les émotions primaires. Robert Plutchik a travaillé sur ses émotions dites secondaires, sociales et complexes. Il les a représentées sous forme de roues ou fleurs.

Elle montre comment se combinent les 8 émotions primaires et les émotions secondaires. Le 2eme cercle indique les émotions primaires et les autres cercles ses nuances.

Interprétation :

ex : tristesse et dégoût = remord



ALORS QU'EST-CE QUE L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE ?

L'intelligence émotionnelle est l'habileté à percevoir et à exprimer les émotions, à les intégrer pour faciliter la pensée, à comprendre et à raisonner avec les émotions, ainsi qu'à réguler les émotions chez soi et chez les autres.

(Peter Salovey et John Mayer)

L'intelligence émotionnelle permet à chacun d'entre nous, d'identifier ses émotions, d'en comprendre les causes et les conséquences, de renforcer la maîtrise de soi, et de limiter les situations conflictuelles



John Mayer



Peter Salovey



...ET L'EFFICACITE PROFESSIONNELLE?

Notre efficacité (capacité à atteindre les objectifs, les buts fixés) professionnelle (sur le plan professionnel) dépend de notre humeur, de notre énergie, de nos objectifs personnels ou professionnels, de nos envies.

Elle dépend aussi de nos outils, de nos méthodes pour parvenir au but, de notre connaissance de nous-mêmes et de notre entourage et des relations que nous entretenons avec lui.



INTELLIGENCE EMOTIONNELLE ET EFFICACITE PROFESSIONNELLE : QUEL LIEN?

Pour mémoire, l'entreprise est un lieu :

- où se côtoient des personnes d'origines diverses, avec une éducation, une histoire, un vécu et des objectifs, buts, ambitions différents ;
- organisé en pyramides hiérarchiques, ce qui en fait par définition un lieu d'échanges, de pouvoir, d'influence, de compétition, tension, de conflit et de décision ;
- où nous passons entre 10 et 12 heures par jour, c'est plus de la moitié de notre vie.
- où nous nous développons, nous grandissons, cependant c'est un lieu de compétition, un lieu de tension, de conflit
- où l'on produit de la richesse, de la performance.

Il est donc important de s'y sentir bien, à l'aise, heureux, d'y trouver son bonheur : c'est le bien être au travail.

A votre avis quel lien entre intelligence émotionnelle et efficacité professionnelle?



PERCEVOIR ET IDENTIFIER NOS EMOTIONS ?

Les émotions peuvent être exprimées ou pas, être refoulées, embarrassantes, voir paralysantes.

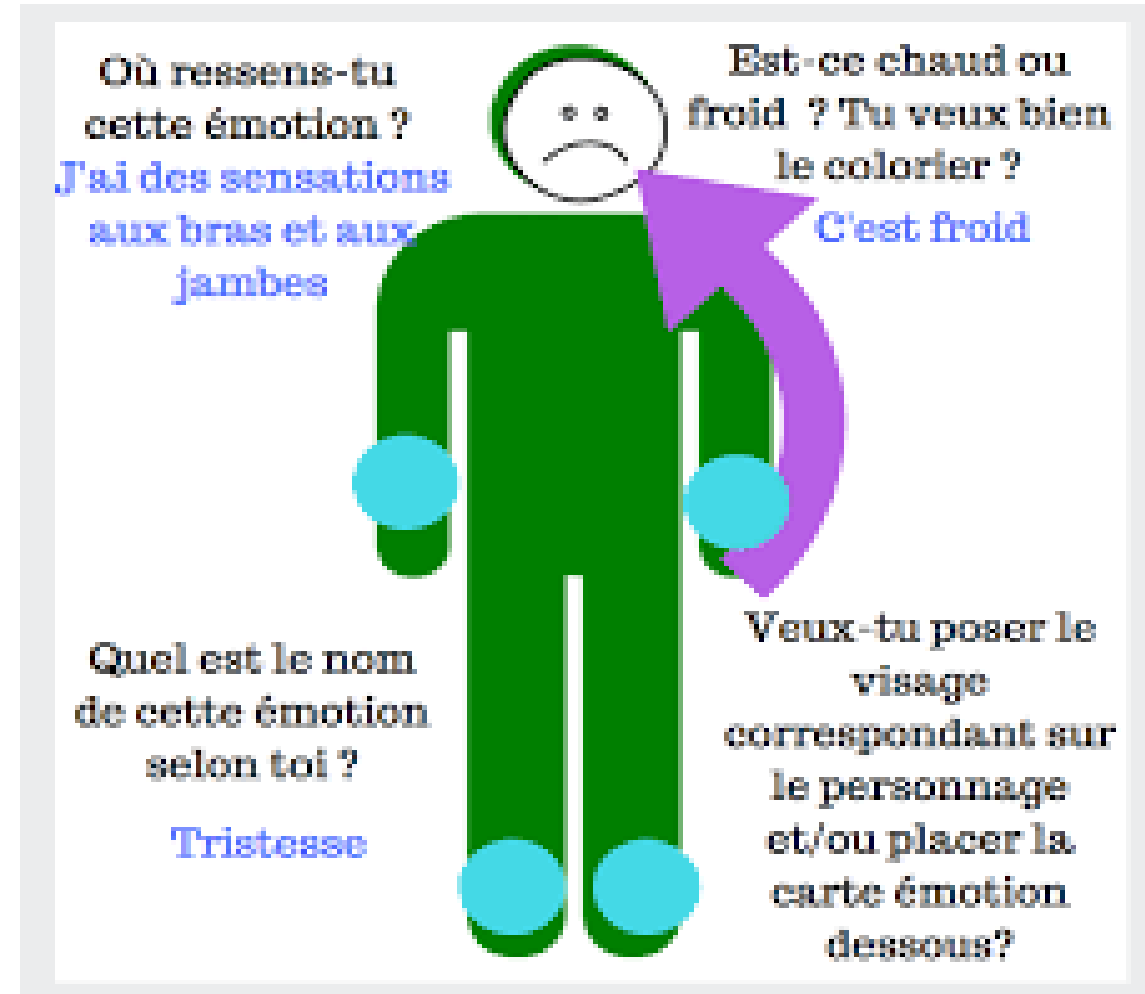
Nous pouvons identifier nos émotions à travers leur manifestations : physiques, psychologiques, corporelles.

Par exemple les **émotions primaires**, telles que le dégoût, la colère ou la joie sont faciles à identifier, elles s'expriment instantanément et spontanément

Les **émotions secondaires**, qui sont un mixte d'émotions, vont s'exprimer de manière plus complexes car elles se mélangent et avec un dosage différents.

Exemple :

1. vous êtes convoqué(e)s à un entretien d'embauche, quelles sont les émotions que vous ressentez? Décrivez leurs manifestations?



PERCEVOIR ET IDENTIFIER NOS EMOTIONS



- **Qu'est ce qui vous irrite le plus en ce moment dans votre vie professionnelle ? Nommer l'émotion et décrire comment elle se traduit.**

.....
.....
.....
.....
.....

- **Qu'est ce qui vous a fortement déçu/déplu ces derniers mois au travail ?**

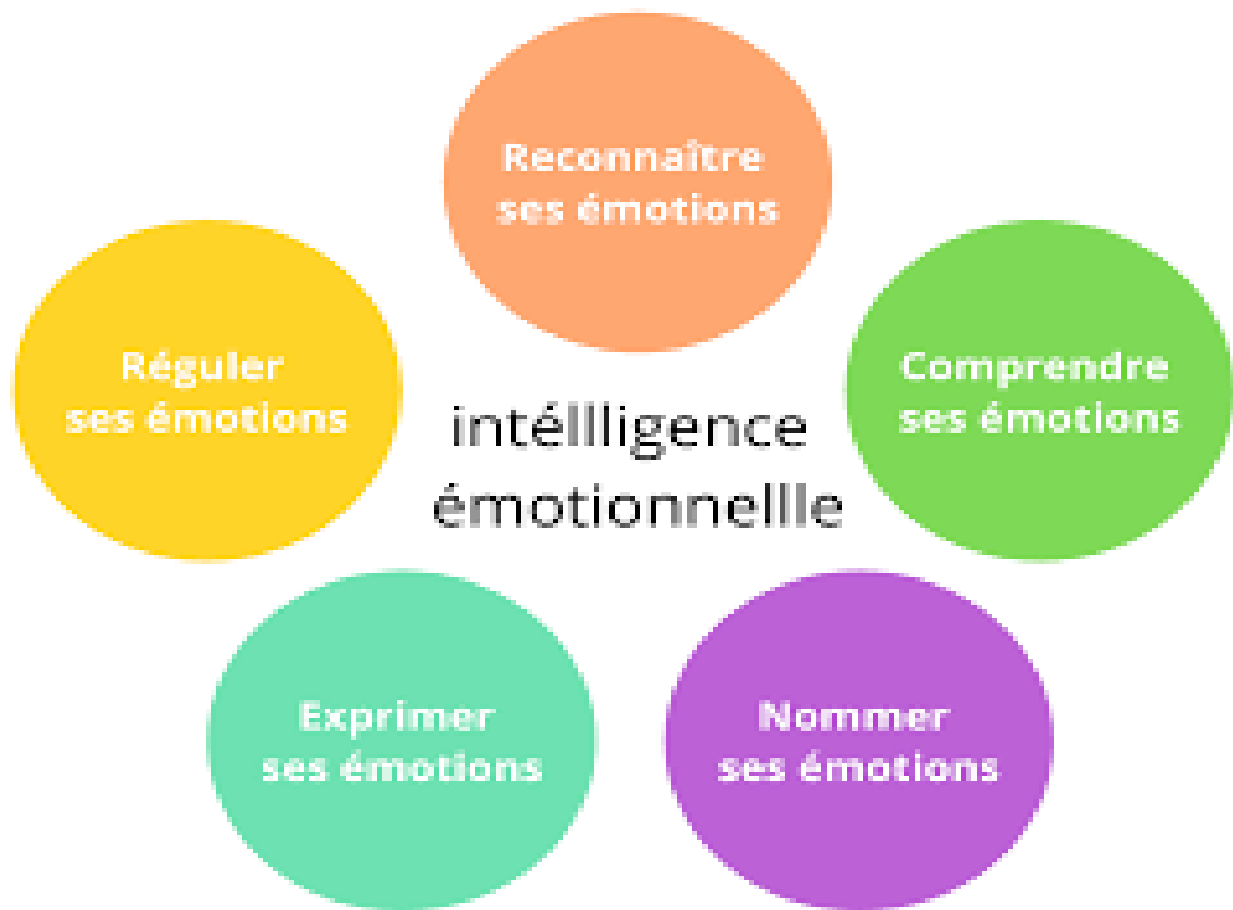
.....
.....
.....
.....

- **Qu'est ce qui vous inquiète le plus aujourd'hui dans votre vie professionnelle?**

.....
.....
.....



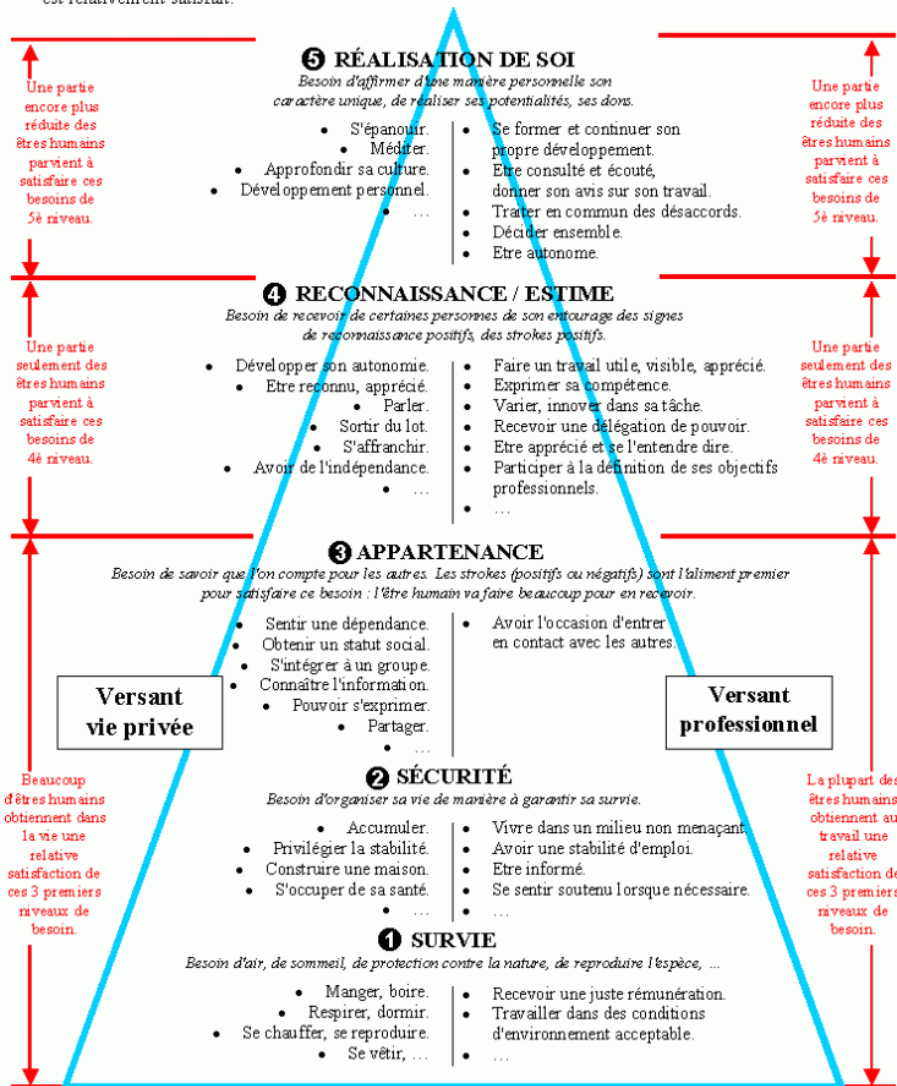
ET MAINTENANT COMMENT LES GERER?



LE CYCLE DE GESTION DES EMOTIONS

Besoins propres au monde occidental.

1. pyramide particulièrement intéressante pour le monde du travail
2. les humains ne ressentent l'apparition d'un besoin supérieur que lorsque le besoin actuel est relativement satisfait.



PERCEVOIR ET IDENTIFIER LES EMOTIONS DES AUTRES ?

Nous pouvons percevoir et identifier les autres à travers :

1. Le ton, le rythme
2. Le vocabulaire usité
3. les expressions du visage
4. Le mouvement du corps
5. Les postures

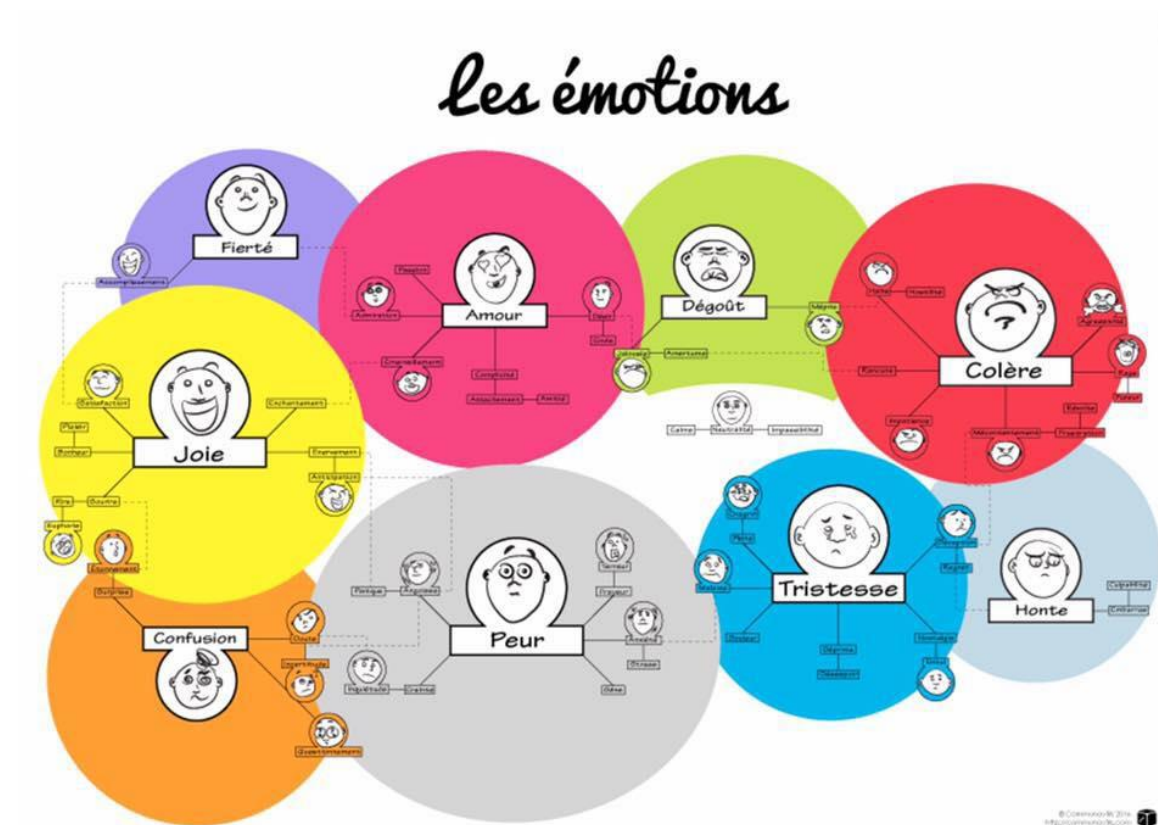
Pour cela il faut pouvoir distinguer les émotions cachées de émotions réelles.

Pouvez vous décrire une situation qui vous a permis de distinguer ces deux types d'émotions chez une personne avec laquelle vous interagissez?



..... ET MAINTENANT COMMENT GERER CELLES DES AUTRES ?

1. Exprimer avec justesse et partager nos ressentis
2. Exprimer et partager les besoins relatifs à cette émotion
3. Accompagner les autres pour qu'ils expriment leurs besoins
4. Accueillir les émotions telles qu'elles viennent
5. Faire le tri et se séparer des émotions sans plus-value



IMPACT DES EMOTIONS SUR LES PERFORMANCES COLLECTIVES ET INDIVIDUELLES

La performance n'est pas seulement liée à la technicité, au savoir être ou savoir faire, mais également et surtout au savoir-être.

Les **softs skills** deviennent la priorité pour pouvoir gérer les hommes et par conséquent permettre les performances collectives et individuelles.

L'intelligence émotionnelle étant la capacité de se gérer et de gérer les autres pour atteindre les objectifs, le but.

Il faut pour cela que les collaborateurs soient motivés, engagés, qu'ils soient partie prenante des projets.

Exemples :

Votre collaborateur arrive pour la 3ème fois consécutive en retard au travail : que ressentez-vous? Que lui dites-vous? Qu'attendez-vous comme réaction de sa part? D'après vous comment se terminera sa journée? Quelle devrait être sa performance?

A 8 jours d'un conseil d'administration, vous rendez compte que le DRH n'a toujours pas envoyé ses analyses sur la masse salariale. Le sujet est crucial car il faut éviter des licenciement économiques. Les dossiers partent dans une heure. Que ressentez-vous? Comment réagissez vous? Quelles sont les conséquences?



COMMENT DEVELOPPER SES COMPETENCES EMOTIONNELLES DE MANAGER?

1. Connaître le modèle d'intelligence émotionnelle qui se décline comme suit :
 - a. Conscience de soi et maîtrise de soi
 - b. Empathie
 - c. Relations sociales
 - d. Influence personnelle
 - e. Maîtrise de l'objectif et de la vision
2. Evaluer son intelligence émotionnelle via des tests
3. Identifier les détonateurs ou déclencheurs d'émotion (humeur, contrariété, mots, attitude ou gestuelle)
4. Identifier le sentiment réel et sa source
5. Identifier la cause réelle de l'émotion
6. Se couper des émotions négatives, savoir se déconnecter
7. Prendre du temps pour soi, faire des pauses

Aperçu de vos résultats





*Très souvent, les mots que
nous aurions dû employer
ne se présentent à notre
esprit que lorsqu'il est déjà
trop tard.*

ANDRÉ GIDE



Authentic

www.bonnard-guevonts.com - www.reveille-ton-leadership.com

MERCI