

L'intelligence émotionnelle c'est ...

la compétence émotionnelle vs la compulsion émotionnelle

La capacité d'observer ses sentiments et ses émotions ainsi que ceux des autres, de les distinguer les uns des autres, et d'utiliser cette information pour guider sa pensée et ses actes. (Daniel Goleman)

Répartie en 5 domaines :

1/**conscience de soi** : connaissance de ses propres états intérieurs, ressources, ...

2/**maitrise de soi** : gestion de nos états et ressources

3/**motivation** : tendances qui guident ou facilitent la réalisation des objectifs que nous visons

4/**empathie** : conscience des sentiments et des besoins d'autrui

5/**compétences relationnelles**

La compétence émotionnelle

" Une aptitude acquise, fondée sur l'intelligence émotionnelle, et qui a pour résultat l'excellence au travail"

Selon D. Goleman, 3 compétences émotionnelles sous-tendent la conscience de soi:

1 > conscience émotionnelle : reconnaître ses émotions et leurs effets (perception précise que j'ai des émotions dans mon corps, je comprends en quoi elles affectent mon comportement)

2> juste auto-évaluation : connaître ses forces et ses faiblesses. Quelles sont mes ressources? Mes limites? Qu'est ce qui compte vraiment pour moi?

3/ confiance en soi : en forte foi en sa propre valeur et en ses capacités (identifier son mode échec et son mode restauration)

Feedback

- 1 force
- 1 axe d'amélioration
- 1 talent

LE CONCEPT D'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE SELON SOLVEY

CE QUI EST NÉCESSAIRE POUR RÉUSSIR DANS L'EXISTENCE



Connaissance de
soi

Maîtrise de soi

Aptitudes
sociales

Empathie

Motivation

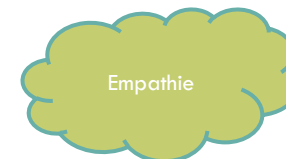
LE CONCEPT D'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE



REFLEXION INDIVIDUELLE



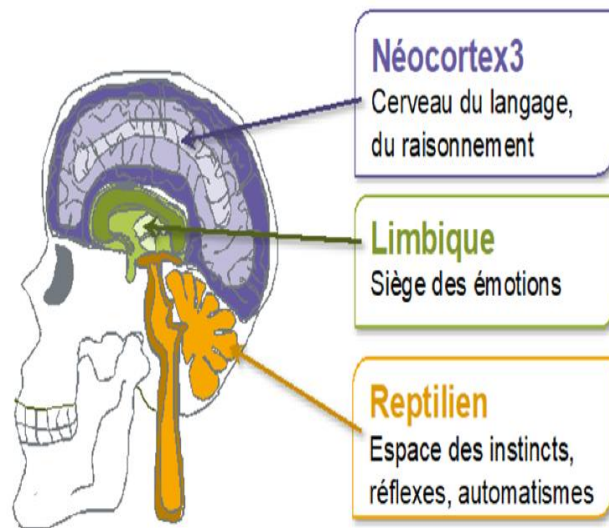
- Pour chaque compétence de l'intelligence émotionnelle, trouver une illustration vécue.
- Puis cotez chaque compétence sur une échelle de 0 à 10
- Puis pour la compétence que vous jugez la moins développée, listez 2 actions à mettre en œuvre qui vous permettront d'améliorer cette compétence.



Les émotions

- Elles sont des réactions intérieures spontanées, indépendantes de notre volonté. Les émotions ne sont ni bonnes ni mauvaises, elles sont...
- Face à une même situation, deux personnes peuvent ressentir des émotions très différentes. Selon la culture, l'éducation, les émotions sont exprimées de manière très variée.
- Les émotions sont le signal de quelque chose en nous. Une sorte de conscience de ce qui va bien ou pas bien. Les émotions qui surgissent en nous ont une incidence directe sur notre comportement.

Les émotions



Le cerveau limbique a 2 fonctions distinctes : d'une part « il aspire » les émotions portées par la fréquence de la relation, et d'autre part il « transforme » ces émotions en énergie électrique. Ainsi le cerveau fonctionne avec de l'électricité. Si les émotions sont positives, les informations cérébrales « ouvriront » le néocortex au sein duquel se situe l'intelligence. Si celles-ci sont négatives, les mêmes informations cérébrales orienteront « les commandes » vers le cerveau reptilien (archicortex). Ce dernier génère le doute, la méfiance, la défiance, la résistance au changement, les routines, les habitudes, le confort « la fainéantise », le moindre effort, etc

Les émotions-suite

- Les émotions non exprimées se transforment souvent en ressentiments. Y mettre des mots, en parler, permet de donner un sens à ce qui est vécu.
- Chaque émotion a une fonction juste.
- JOIE : Signal de bien être, d'harmonie, de bonheur, d'être à l'aise...
- COLERE : Signal d'une agression, d'un envahissement, d'une injustice...
- TRISTESSE : Signal de la perte, de la séparation...
- PEUR : Signal d'un danger réel ou imaginaire...

Les émotions-focus sur la colère

- Signal d'agression, d'envahissement, d'injustice, elle s'exprime avec des nuances : agacé, énervé, impuissant, coincé, violent, etc.
- Lorsqu'une situation est inacceptable, je peux être en colère, très en colère ! La colère signale que mon territoire (autorité, rôle, statut,...) est envahi, agressé.
- **«Tu me mets en colère »**, c'est donner, accorder du pouvoir à l'autre de le faire. **«Je suis en colère »**, c'est conserver sa puissance de l'être ou pas devant son comportement.

Focus sur la colère

Le problème reste entier si :

La colère est tournée contre moi, contre un autre non concerné par le problème ou détournée.

En revanche ...

La colère utilisée pour résoudre un problème

" Je suis en colère parce que tu n'as pas réalisé le programme dans les délais et à cause de cela, nous risquons de perdre le marché"

Ma colère exprimée > à l'autre > le problème est exposé,
le dialogue peut commencer

EXPERIENCE COLLECTIVE- IDENTIFIER LES EMOTIONS



1. Individuellement, vous repérez une situation professionnelle significative dans laquelle vous avez ressenti des émotions.
2. En sous-groupe, chacun décrit brièvement la situation choisie, en y associant les émotions ressenties et en exprimant les sentiments associés à la situation.
3. Les autres membres du groupe écoutent et notent les expressions verbales ou non verbales qui traduisent les émotions et sentiments évoquées.
4. Debriefing en grand groupe

COMMENT FAITES-VOUS POUR REPERER VOS EMOTIONS EN SITUATION RÉELLE ?

- Les émotions sont des réactions utiles, positives, sans danger et indispensables à notre développement d'êtres humains.
- Elles sont un outil précieux pour nous permettre de nous adapter à notre environnement et résoudre nos problèmes
- Une émotion est une réponse à un évènement précis qui vient de se produire ici et maintenant

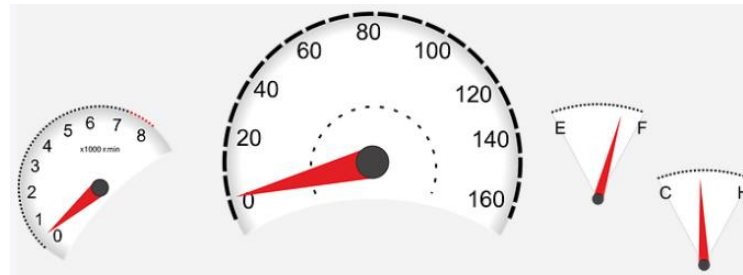
□ Du latin ex-movere  Sortir de... : mouvement

□ L'émotion  vers l'extérieur : mouvement

Le rôle des émotions

- Les émotions peuvent être vues comme un système de guidage sophistiqué qui nous informe immédiatement qu'il se passe quelque chose d'important autour de nous concernant :
 - Notre **équilibre intérieur**,
 - Nos **valeurs**,
 - Nos **besoins**,
 - La nature de notre **relation** à l'autre :

- Et nous avons le plus grand intérêt à intégrer au plus vite cette information pour :
 - Passer à l'**action**
 - **Décider**
 - Nous **adapter**



Les émotions : ni négatives, ni positives elles sont informatives

- Toutes les émotions sont informatives, nécessaires et salutaires car elles nous poussent à l'action et nous permettent de nous adapter !

- Elles peuvent être :

- Agréables



Besoins **satisfaits**

- Désagréable



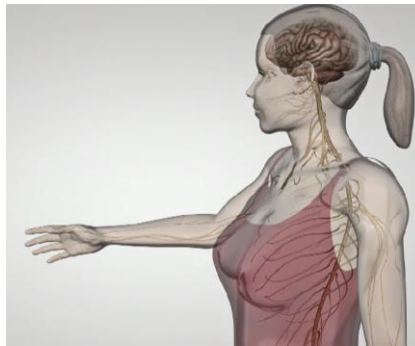
Besoins **non satisfaits**

Émotions : 2 Rôles

1. **Rôle adaptatif** : s'adapter aux pressions exercées par l'environnement
(DARWIN)
2. **Rôle social** : Les émotions permettent de communiquer nos sentiments à notre entourage. (expressions faciales + rapide que le langage)

Les émotions

- Les émotions entretiennent en permanence un dialogue entre notre cerveau, notre corps et notre environnement pour nous permettre de nous adapter.



Physiologie des émotions, Les systèmes nerveux autonomes

Nous sommes régis par 2 systèmes nerveux autonomes

Système sympathique

L'accélérateur



- Se battre ou fuir
- On le reconnaît aux signes suivants :
 - Accélération du rythme cardiaque
 - Etat d'alerte
 - Réactions rapides
 - Pupilles dilatées
 - Tensions musculaires

Système parasympathique

le frein

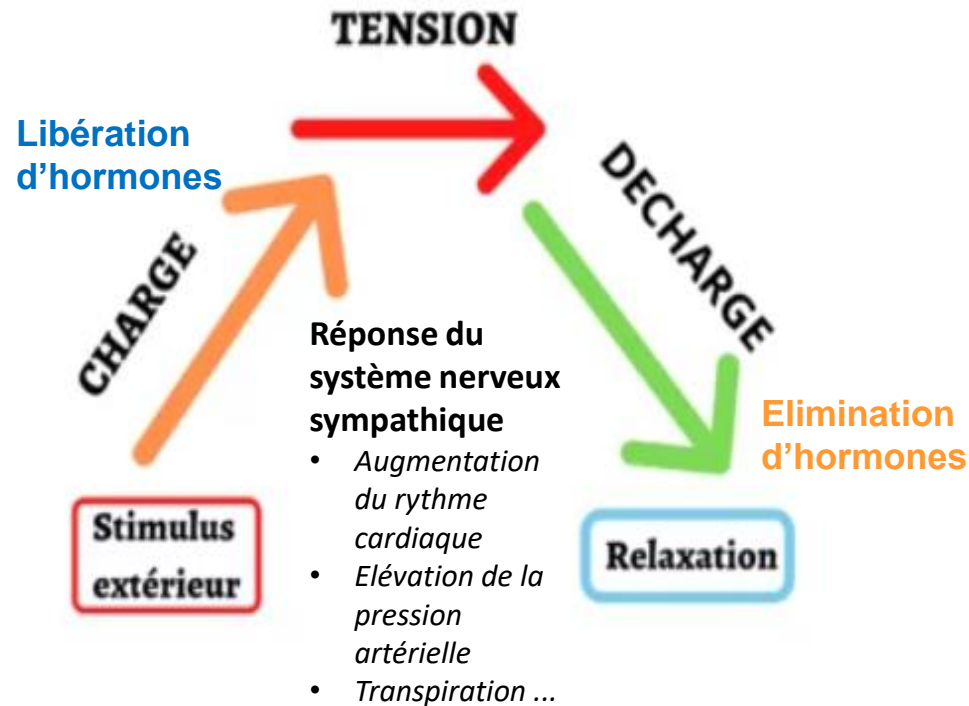


- Relaxation, régénération et digestion
- On le reconnaît aux signes suivants :
 - détente physique et mentale,
 - respiration paisible,
 - bonne digestion,
 - bonne circulation des fluides,
 - sommeil réparateur.

Les 3 phases de l'émotion et leur physiologie

□ Une émotion naturelle et adaptée dure en moyenne 90 secondes.

- Vivre une émotion jusqu'au bout (jusqu'à la décharge) permet de se sentir mieux.
- Lorsque l'énergie mobilisée pour l'action n'est pas déchargée elle reste en tension dans le corps et peut générer du stress et des maladies.
- Les hormones :
 - ✓ **L'Adrénaline** est l'hormone de la colère et de la joie.
 - ✓ **Le Cortisol** est l'hormone de la peur et de la tristesse.
- Quand il y a adrénaline ou cortisol, il faut une manifestation physique pour les libérer.



Les 6 émotions de base

JOIE



TRISTESSE



PEUR



COLERE



SURPRISE



DEGOUT

Derrière chaque émotion un message

□ La joie

- Permet de créer du lien social. Elle nous relie aux autres. C'est grâce à elle que nous mettons en place des stratégies (plus ou moins conscientes) pour être accepté/aimé des autres membres de notre espèce.

La colère

- Mobilise l'énergie nécessaire pour faire respecter son territoire, son intégrité physique et morale, ses valeurs.

La tristesse

- Nous fait réaliser que nous avons perdu (de façon réelle ou illusoire) quelque chose ou quelqu'un. Nous permet le plus souvent, d'activer notre capacité d'empathie et de réparation du lien social.

La peur

- S'active lorsque le cerveau analyse une situation de danger (réel ou supposé). Permet de fuir, d'attaquer ou de se figer pour se protéger.

Le dégoût

- Protège d'une situation potentiellement toxique pour nous. Le cerveau active cette émotion lorsqu'il se confronte à un aliment, une boisson ou une personne qu'il juge « suspecte ».

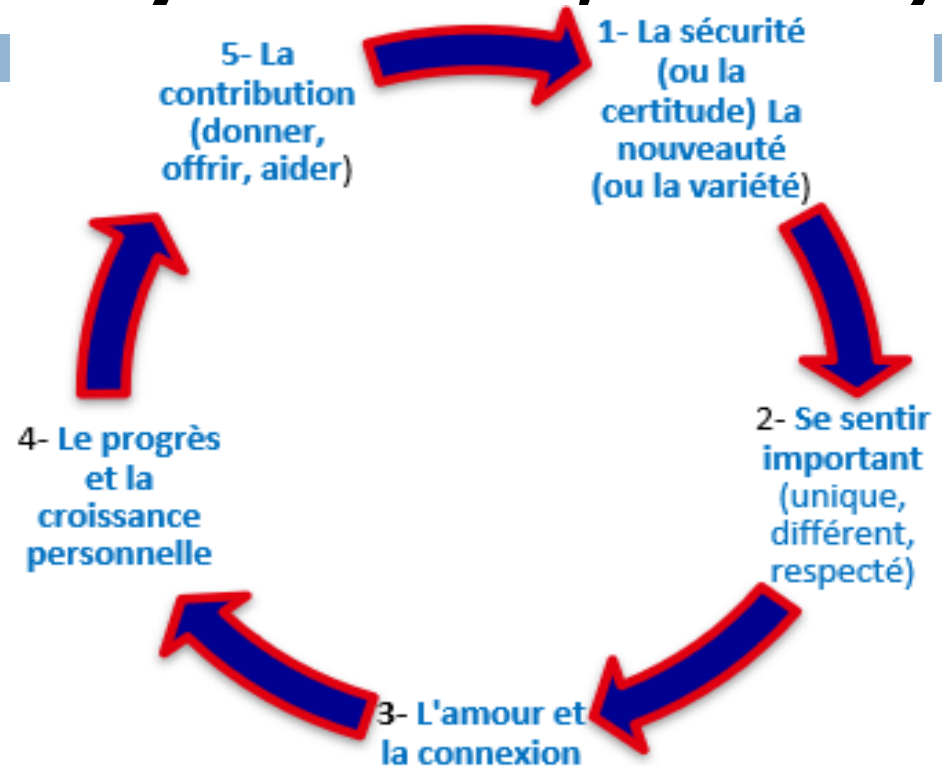
Le langage des émotions

STIMULUS	COLERE	TRISTESS E	PEUR	JOIE
MESSAGE	<input type="checkbox"/> interférenc e, valeur bafouée	Perte, séparation	Danger, inconnu	Succès, accomplisse ment
COMPORTEME NT	<input type="checkbox"/> Attaque <input type="checkbox"/> Contre- attaque	Repli sur soi	Fuite	Expansion
BESOIN	<input type="checkbox"/> Reconnaiss ance, fixation de limites <input type="checkbox"/> Être entendu	Présence Être écouté	Être rassuré, être protégé	Partager
DEMANDE	<input type="checkbox"/> Réparation	Contact	Protection Réassurance	Partage
ACTION	<input type="checkbox"/> Changer <input type="checkbox"/> la situation	Accepter la perte	Avancer	Avancer
REACTION INADAPTEE	<input type="checkbox"/> Se calmer <input type="checkbox"/> Se justifier	Minimiser	Se calmer	Rabat joie Jalousie compétition

humain (Tony Robbins, Coach)

Il existe chez chacun de nous des besoins dominants.

- Un besoin est une **nécessité ressentie**.
 - Il est d'ordre **physique, social** ou **mental**.
 - On tend à **satisfaire nos besoins ressentis**.
 - Le **besoin insatisfait** s'exprime à travers des **sensations**.
- Identifier nos besoins nous permet d'agir au mieux de nos intérêts, de réguler nos émotions et ainsi d'impacter positivement notre vie et nos relations



Lorsqu'un besoin n'est pas satisfait une émotion est déclenchée

**Pour calmer l'émotion, Il faut donc traiter la cause : satisfaire le besoin !
et non la conséquence : gérer l'émotion !**

Source : Tony Robbins

Ce que vous devez retenir sur les émotions

- Elles ne disparaissent pas si on les ignore, si on les minimise ou si on les enferme,
- Lorsque l'énergie mobilisée par l'émotion n'est pas utilisée elle continue de vivre à l'intérieur et s'intensifie pour devenir encore plus désagréable,
- Nos émotions nous parlent de nous et de ce qui est important pour nous, nos besoins
- Accepter que l'émotion n'est qu'une information qui demande une réponse de notre part !
- Nos émotions sont nos amies...elles nous veulent du bien.

Tableau de bord pour gérer ses émotions

1. **Décrire les faits avec plus de recul, de distance pour décontaminer et reconnaître chaque émotion**
 - Qu'est ce qui se passe ?
 - Comment ça se passe ?
 - Qu'est ce que je ressens vraiment ? Précisément? De la peur, colère, tristesse, joie...?
 - Quels sont les évènements ou les circonstances qui déclenchent cette émotion ?
 - Où en suis-je dans la séquence charge / décharge ?
2. **Apprendre à reconnaître chaque émotion permet de sortir des méconnaissances, des passivités, des défenses et des résistances.**
3. **Poser clairement ce qui se passe atténue l'intensité émotionnelle.**



GERER SES EMOTIONS

EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Tableau de bord pour gérer ses émotions

1. **Décrire les faits avec plus de recul**, de distance pour calmer son système nerveux et reconnaître chaque émotion
 - Qu'est ce qui se passe ?
 - Comment ça se passe ?
 - Qu'est ce que je ressens vraiment ? Précisément? De la peur, colère, tristesse joie...?
 - Quels sont les évènements ou les circonstances qui déclenchent cette émotion
 - Où en suis-je dans la séquence charge / décharge ?
2. **Apprendre à reconnaître chaque émotion** permet de sortir des méconnaissances, des passivités, des défenses et des résistances.
3. **Poser clairement ce qui se passe, s'écouter, se connecter à ses besoins**, pacifier son discours intérieur pour atténuer l'intensité émotionnelle.

