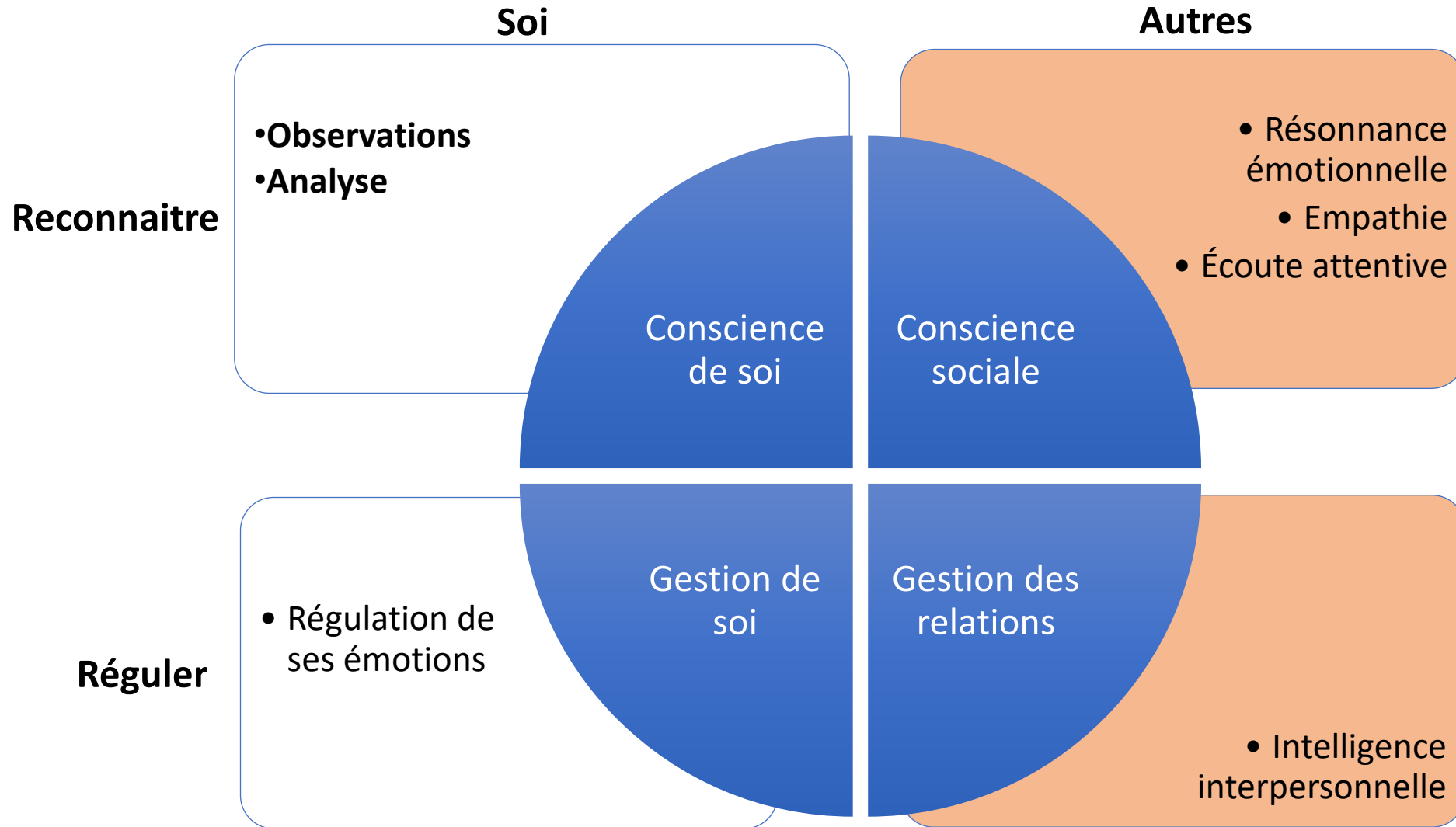




Capsule 7.1 – Conscience sociale et gestion des relations - Introduction

Intelligence émotionnelle



Découpage capsules

Capsule 7.1
Introduction

Capsule 7.2 Conscience
sociale

Résonnance
émotionnelle

Empathie

Capsule 7.3 Conscience
sociale – L'écoute

Définition

Attitudes

Comportements

Capsule 7.4 Gestion
des relations

Intelligence
interpersonnelle

Gestion des relations
et influence



Capsule 7.2 – Conscience sociale

La résonnance émotionnelle et l'empathie

Conscience sociale

Définition

Capacité à se situer sur le même registre émotionnel que l'autre, comprendre les sentiments, les pensées et les intentions de l'autre.

Utilités

Permet de développer:

- une meilleure connaissance et compréhension de l'autre;
- plus d'altruisme;
- un climat de confiance;
- une pensée complexe.

Mécanismes de résonnance émotionnelle

Route « basse » (rapide et réactive) :

- Neurones miroirs (wifi neuronal)
- Contagion émotionnelle quand on se cogne puis qu'on crie ahhh
- Synchronie Je m'ajuste inconsciemment C'est comme si le corps ne sait pas cmt s'ajuster
- Zone cérébrale associée à la « détection de la menace sociale »

Route « haute » (discernement et processus réflexif):

- Permet le raisonnement et la réflexion (lorsque mes émotions sont régulées);
- Lieu d'activation de nos mémoires et expériences;
- Distinction de mes mémoires et expériences de celles de l'autre (interprétations et projections);
- Permet d'être réceptif (plutôt qu'uniquement réactif) à l'autre.

Empathie (définition et composition)

Définition

« Capacité à percevoir une situation du point de vue de l'autre. De voir, d'entendre et de ressentir le monde singulier de l'autre »

Empathie émotionnelle (route basse)

Désigne les réponses affectives de l'observateur (sa propre émotion) face à l'émotion d'autrui.

Empathie cognitive (route haute)

Processus qui permettent à l'observateur de se distinguer d'autrui, d'adopter sa perspective et de lui attribuer des pensées et des émotions.

Modulation de l'empathie

Facteurs pouvant moduler l'empathie

- les caractéristiques du stimulus émotionnel;
- le contexte;
- les caractéristiques d'autrui.



Capsule 7.3 – Conscience sociale – L'écoute

A close-up photograph of a person's ear and hands peeking through a jagged hole in a bright yellow paper. The person has dark hair and is wearing a gold ring on their left ring finger and a diamond ring on their right ring finger. The hands are positioned on either side of the ear, with fingers spread, as if framing it. The background is a solid, vibrant yellow.

Écoute attentive

Définition

- L'écoute attentive est la capacité d'accueillir pleinement l'autre, en suspendant momentanément nos jugements, afin d'être attentif à tout ce que mon interlocuteur communique (verbal, non-verbal, paraverbal).
- C'est l'idée d'écouter de manière large, ce que la personne vit et non uniquement ce qu'elle dit. Écouter aussi ce qu'elle ne dit pas. Écouter avec la tête, le cœur et le corps.

Écoute attentive (attitudes et obstacles)

Attitudes

- Curiosité
- Ouverture (non-jugement)
- Tolérance à l'ambiguïté
- Disponibilité
- Présence à soi
- Empathie

Obstacles

- Nos jugements, présuppositions, croyances, etc.;
- Nos attentes envers l'autre, la situation et son dénouement;
- Nos besoins d'être utile, écouté, reconnu, etc.
- Écouter que les mots avec notre tête (oublier le cœur et le corps)

Comportements d'écoute

Comportements soutenant

- Démontrer des signes tant verbaux que non-verbaux d'écoute;
- Poser des questions ouvertes et sincères;
- Demander des clarifications;
- Tentez de comprendre les émotions de l'autre et les refléter;
- Reformuler ce que vous entendez.

Comportements à éviter

- Parler à la place de l'autre, finir ses phrases, suggérer des mots, etc.
- Conseiller
- Détourner le sujet
- Minimiser ou réassurer



Capsule 7.4 – Gestion des relations

Gestion des relations (définition)

« L'intelligence sociale permet de nouer des relations harmonieuses, de déchiffrer avec finesse les sentiments et les réactions d'autrui, de diriger et d'organiser avec habileté, de prévenir et de surmonter les dissensions qui ne manquent pas d'apparaître dans toute activité humaine. Ceux qui la possèdent sont des leaders capables d'exprimer le sentiment collectif et de le formuler de manière à guider un groupe vers la réalisation de ses buts. »

(Goleman, 1995)

Définition

La gestion des relations, est la capacité d'utiliser la conscience de soi, la gestion de soi et la conscience sociale pour créer des relations durables et harmonieuses.

Intelligence interpersonnelle (définition et 4 dimensions)

Capacité à établir des relations interpersonnelles, à identifier les sentiments et les préoccupations des autres avec empathie pour y répondre de manière appropriée, tout en se « gardant dans l'équation »

Capacité d'analyse sociale:

Savoir percevoir les sentiments, les motivations et les préoccupations des autres pour construire un lien profond.

Établir des relations personnelles:

Capacité à éprouver de l'empathie et à communiquer, à répondre de manière appropriée.

Capacité à négocier des solutions:

Prévenir et résoudre les conflits, arbitrer les différends, négocier les arrangements

Aptitude à organiser des groupes:

Amorcer et coordonner les efforts d'un réseau d'individus

Gestion des relations et influence

La gestion des relations permet de développer son influence et d'avoir plus d'impact au sein de nos relations et de nos équipes de travail.

Les gestionnaires compétents sont vus comme des bâtisseurs de consensus.

Ceux qui sont « déconnectés » des sentiments des autres alourdissent l'effort collectif, vont à l'encontre de la création d'un état d'harmonie interne à l'équipe.

Développer l'aptitude à déchiffrer les situations humaines pour savoir quand intervenir, donner son idée, aller chercher l'avis, soutenir une proposition, etc.

Références

- Chanlat, J. (2003). Émotions, organisation et management : une réflexion critique sur la notion d'intelligence émotionnelle. *Travailler*, 9(1), 113-132
- Goleman, (1995), L'intelligence émotionnelle intégrale (Tome 1 et tome 2). . Paris : Éditions Robert Laffont, 925 p.
- Goleman, D. (2012). Daniel Goleman Introduces Emotional Intelligence, Communication présenté via Big Think. Tiré de l'URL : <https://www.youtube.com/watch?v=Y7m9eNoB3NU>.
- Goleman, D. (2009). Cultiver l'intelligence relationnelle. . Paris : Éditions Robert Laffont, 567 p.
- Malinowski, P. (2013) Neural Mechanisms of Attentional Control in Mindfulness Meditation. *Frontiers in Neuroscience*, 7, 8.
- Marchand. Marie-Eve (2019). Vivre en dialogue à l'ère du texto. Les Presses de l'Université Laval, Québec. 213 p.
- Spataro, S. E., & Bloch, J. (2018). "Can You Repeat That?" Teaching Active Listening in Management Education. *Journal of Management Education*, 42(2), 168–198