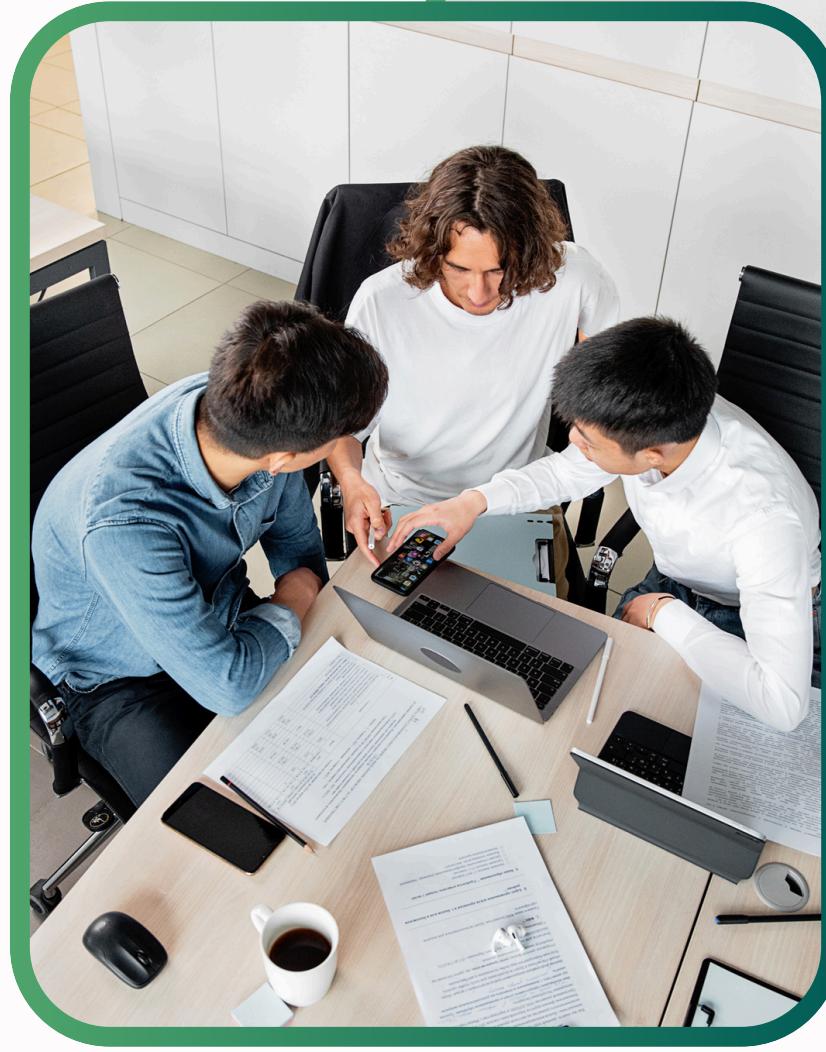


# L'Intelligence Emotionnelle

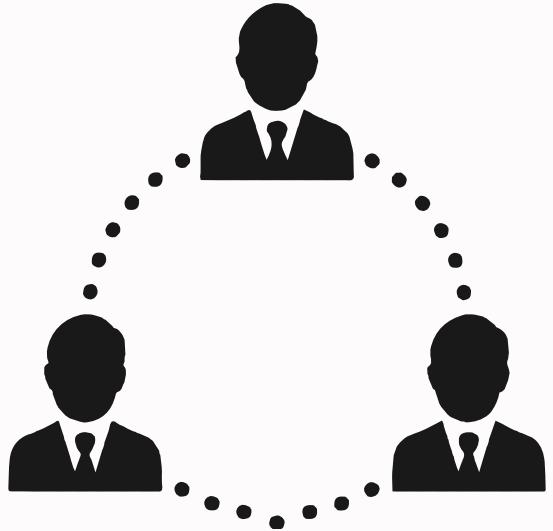
By Emotion Leaders



# **PLAN:**

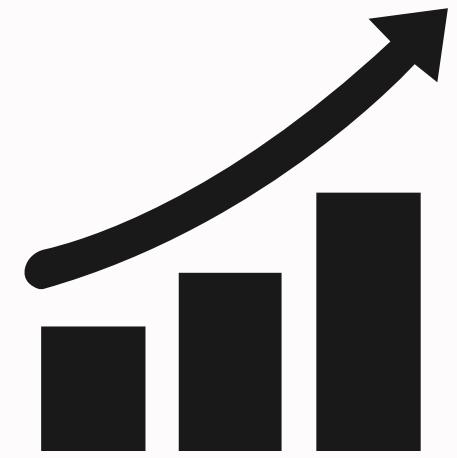
- Nos objectifs
- Définition l'intelligence émotionnelle
- Histoire
- Composantes et outils théoriques de l'ie
- Management et IE
- Les outils pratique de l'ie
- Les avantages de l'intelligence émotionnelle
- Les mesures de l'intelligence émotionnelle
- Synthèse & Vision
- Conclusion

# Nos objectifs



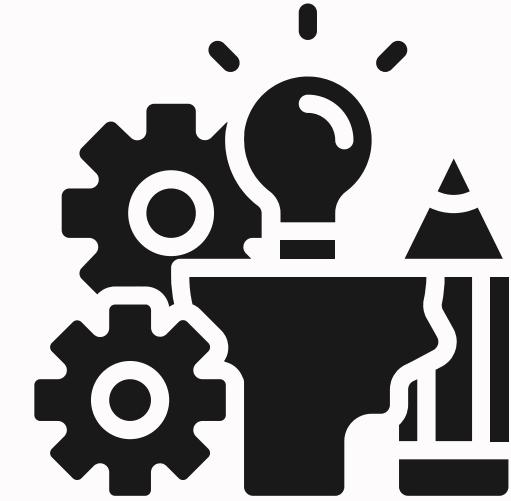
## Renforcer les compétences humaines

Informer sur les bénéfices de l'intelligence émotionnelle dans les environnements de travail complexes et évolutifs.



## Proposer des solutions concrètes

Aider les individus et les équipes à mieux gérer leurs émotions pour améliorer la communication, la coopération et la résilience.

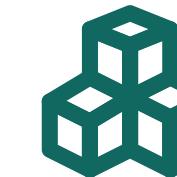


## Sensibiliser les professionnel

Mettre à disposition des outils de formation, d'évaluation et d'accompagnement personnalisés pour développer l'IE dans les organisations.

# Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?

## Définition



L'intelligence émotionnelle est la capacité à identifier, comprendre et réguler ses propres émotions et celles des autres dans le but de faciliter les relations et la prise de décision.

## Comparaison avec le IQ



Contrairement au QI qui mesure les capacités logiques et cognitives, l'IE met l'accent sur les compétences émotionnelles et sociales essentielles à la vie professionnelle.

## Compétence clé en entreprise



L'IE est cruciale pour le leadership, la gestion d'équipe, la résolution de conflits et l'accompagnement du changement.

# Fondements théoriques et histoire

1990

Article fondateur de Peter Salovey et John Mayer

1995

Livre de Daniel Goleman : Emotional Intelligence: Why it Can Matter More than IQ

1999

Création du Emotional Competence Inventory (ECI) par Goleman et Boyatzis — un outil d'évaluation des compétences émotionnelles en entreprise.



# ***STRUCTURE DE L'ECI***

L'ECI évalue 18 compétences réparties en quatre domaines principaux :

- Conscience de soi : Compréhension de ses propres émotions.
- Maîtrise de soi : Capacité à gérer ses émotions et impulsions.
- Conscience sociale : Aptitude à comprendre les émotions des autres.
- Gestion des relations : Compétences en communication et en gestion des relations interpersonnelles.



# composantes et outils théoriques de l'ie

## **La conscience en soi**

La conscience en soi est la capacité de reconnaître ses propres émotions, pensées et réactions dans le moment présent. Elle permet de mieux comprendre ses sentiments, d'identifier ses forces et ses limites, et ainsi de développer la confiance en soi. Cette prise de recul aide à anticiper les conséquences de ses actions et à mieux gérer ses réactions, notamment face à des situations stressantes ou provocantes. Être conscient de soi, c'est donc apprendre à agir plutôt que réagir.

## **La maîtrise de soi**

La maîtrise de soi consiste à gérer ses émotions et pulsions de manière réfléchie, en les adaptant aux différentes situations. Elle implique la capacité de différer certaines gratifications immédiates pour atteindre des objectifs plus importants. Quant à la motivation elle résulte d'un processus complexe influencé par l'environnement et l'individu. Elle naît de l'intérêt porté à une tâche perçue comme valorisante, orientant ainsi l'action vers un but précis.

## L'empathie

L'empathie est la capacité de comprendre et de ressentir les émotions d'autrui en se mettant à sa place. Elle joue un rôle clé dans les relations interpersonnelles, notamment en milieu professionnel, en facilitant l'écoute, la bienveillance et la coopération. Les personnes empathiques perçoivent facilement les signaux émotionnels des autres, ce qui leur permet d'adapter leur comportement avec justesse. Cette compétence repose sur la reconnaissance de ses propres émotions, renforçant ainsi l'intelligence émotionnelle.

## L'interaction sociale

Les compétences sociales sont les capacités d'un individu à vivre des interactions sociales de façon harmonieuse, qu'elles soient interpersonnelles ou interculturelles. Les compétences sociales sont donc liées à des qualités psychologiques et non pas à des connaissances. Elles permettent d'interagir avec les autres de façon harmonieuse, et de pouvoir comprendre et accepter les différences culturelles. La maîtrise de soi et l'empathie permettent ainsi de faciliter les compétences sociales dans un groupe.

## **La motivation**

La motivation regroupe l'ensemble des compétences émotionnelles qui poussent un individu à atteindre ses objectifs avec engagement et persévérance. Elle se manifeste par l'initiative, l'optimisme et la capacité à surmonter les obstacles. Elle naît souvent de l'intérêt que l'on porte à une tâche perçue comme valorisante. Ce processus complexe dépend à la fois de la personne et de son environnement. La motivation est donc essentielle pour mener à bien un projet personnel ou professionnel et pour s'investir durablement dans ses actions.

# les outils théoriques

## Salovey et Mayer

### Le modèle initial (1990) :

Dans leur première approche, Salovey et Mayer identifient trois grandes dimensions de l'intelligence émotionnelle :

- 1. L'évaluation et l'expression des émotions** : cela comprend la capacité à reconnaître et exprimer ses propres émotions, ainsi que celles des autres.
- 2. La régulation des émotions** : il s'agit de la capacité à gérer ses émotions de manière appropriée.
- 3. L'utilisation des émotions** : utiliser les émotions pour améliorer la pensée, la résolution de problèmes et la prise de décision.

## **En 1997 L'évolution vers un modèle à quatre branches**

- 1. La perception émotionnelle : c'est la capacité à identifier avec précision les émotions, à la fois verbalement et non verbalement (expressions faciales, ton, gestes...).**
- 2. L'assimilation émotionnelle : intégrer les émotions dans la pensée afin de guider l'attention, la mémoire et la résolution de problèmes.**
- 3. La compréhension des émotions : analyser les causes, les conséquences et les transitions entre les émotions ; c'est une forme de connaissance émotionnelle approfondie.**
- 4. La gestion des émotions : réguler efficacement ses émotions et influencer celles des autres pour favoriser le bien-être, l'adaptation et les relations sociales saines.**

# Reuven Bar-On

Bar-On définit l'intelligence émotionnelle comme un ensemble d'aptitudes émotionnelles et sociales qui déterminent notre façon de :

- nous comprendre et nous exprimer,
- comprendre les autres et établir des relations,
- faire face aux exigences et défis de l'environnement.

Contrairement aux modèles d'IE basés uniquement sur des capacités cognitives, son approche inclut aussi des traits de personnalité et le potentiel de performance, et non la performance elle-même.

## roue des émotions

La roue des émotions est un outil visuel structuré en plusieurs niveaux qui permet d'identifier une émotion de base (comme la tristesse), puis d'en affiner la compréhension en explorant les sentiments liés. En résumé, la roue des émotions est un outil puissant de développement personnel, particulièrement utile pour les personnes sensibles qui peinent à verbaliser leurs ressentis.



# Management et IE :

L'intelligence émotionnelle est essentielle pour les managers, car elle influence directement leur capacité à prendre des décisions éclairées, à comprendre les émotions de leurs équipes et à gérer le stress et la pression. Cela crée une ambiance de travail positive et stimule la productivité.

# Les 3 approches de management avec IE :

## Le leadership transformationnel

Cette approche consiste à inspirer ses employés par des objectifs partagés, créant ainsi une atmosphère d'engagement. Les managers utilisent leur intelligence émotionnelle pour motiver et soutenir leurs équipes.

## Le management situationnel

Ici, les managers adaptent leur style de gestion en fonction des émotions et des besoins des employés. L'IE leur permet de savoir s'adapter au moment approprié, notamment dans des situations stressantes.

## Le leadership authentique

Cela repose sur une communication sincère et transparente, où le manager se connecte émotionnellement avec son équipe tout en restant fidèle à ses valeurs.

Améliore la coopération et la résolution des conflits

avantage

Favorise l'engagement et la motivation

avantage

Réduit le stress et le turnover

Difficultés à mesurer l'IE de manière fiable

inconvénient

Risque de manipulation des émotions

inconvénient

Formation des managers encore insuffisante

# PRATIQUE MANAGÉRIALE BASÉE SUR L'IE CHEZ MICROSOFT

Avant l'arrivée de Satya Nadella, Microsoft utilisait le stack ranking : un système qui forçait les managers à classer les employés de manière compétitive (les meilleurs au top, les moins bons en bas), ce qui :

Tuait la collaboration

Après Nadella, Microsoft a adopté une approche fondée sur l'intelligence émotionnelle, évaluant les employés sur :

L'impact individuel (auto-conscience et gestion de soi)

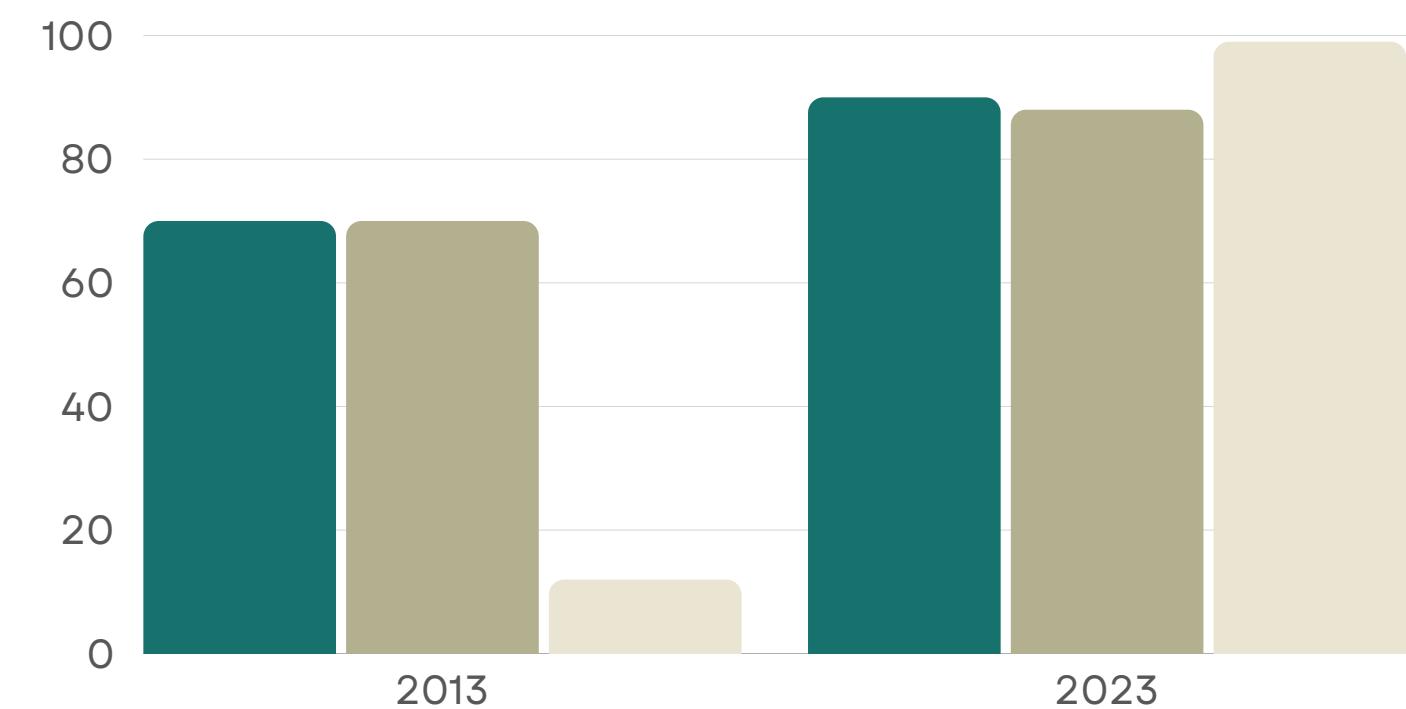
La contribution au succès des autres (empathie, esprit d'équipe)

L'utilisation du travail des autres (écoute, reconnaissance, collaboration)

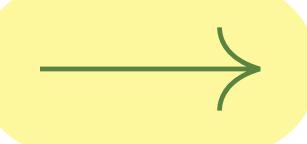
● 🔍 Taux de rétention des talents

● 😊 Satisfaction des employés (Glassdoor)

● 💰 Capitalisation boursière

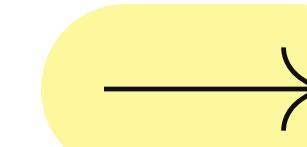


Auto-conscience & Maîtrise de soi



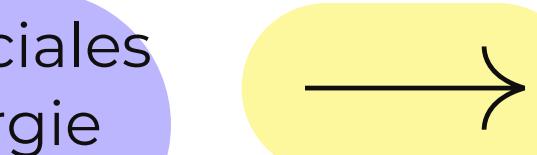
Reconnaître ses forces et limites, et réagir de manière constructive face à la critique ou au stress.

Motivation & Empathie



Travailler avec un objectif collectif, comprendre les besoins des autres et contribuer à leur réussite.

Compétences sociales & Empathie élargie



Favoriser la collaboration, encourager le feedback constructif et résoudre les conflits de manière efficace.

# Le marketing émotionnel : quand on achète... une émotion

Dans un marché saturé, les marques ne se contentent plus de vendre des produits. Elles cherchent à créer une relation émotionnelle avec les consommateurs. Le marketing émotionnel devient alors un levier stratégique pour se différencier et influencer les décisions d'achat.

## APPROCHES MARKETING UTILISANT L'IE



**Marketing émotionnel**  
Stratégie qui vise à créer une connexion émotionnelle entre la marque et le consommateur.



**Storytelling**  
Utilisation de récits pour évoquer des émotions et renforcer l'engagement du public.

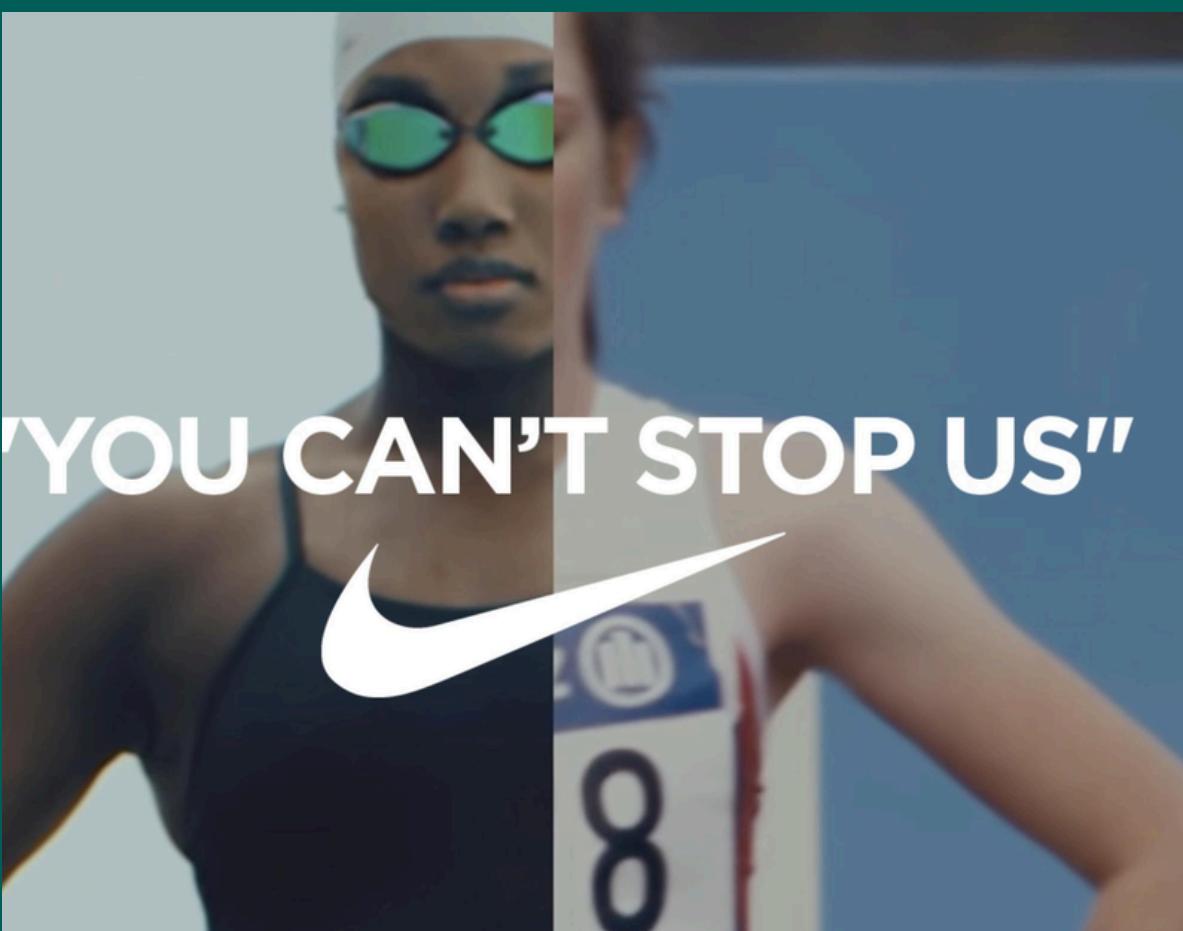


**Expérience client personnalisée**  
Adaptation des interactions en fonction des émotions et des préférences du client.

## APPROCHE : MARKETING ÉMOTIONNEL (CONNEXION ÉMOTIONNELLE AVEC LA MARQUE)



Coca-Cola utilise des images de joie partagée, de sourires, de moments chaleureux entre amis ou en famille. Cette publicité ne vend pas une boisson, mais un sentiment de bonheur. La boisson devient un symbole d'émotions positives, ce qui renforce la fidélité émotionnelle à la marque.



## APPROCHE : STORYTELLING (ÉMOTIONS À TRAVERS UN RÉCIT INSPIRANT)

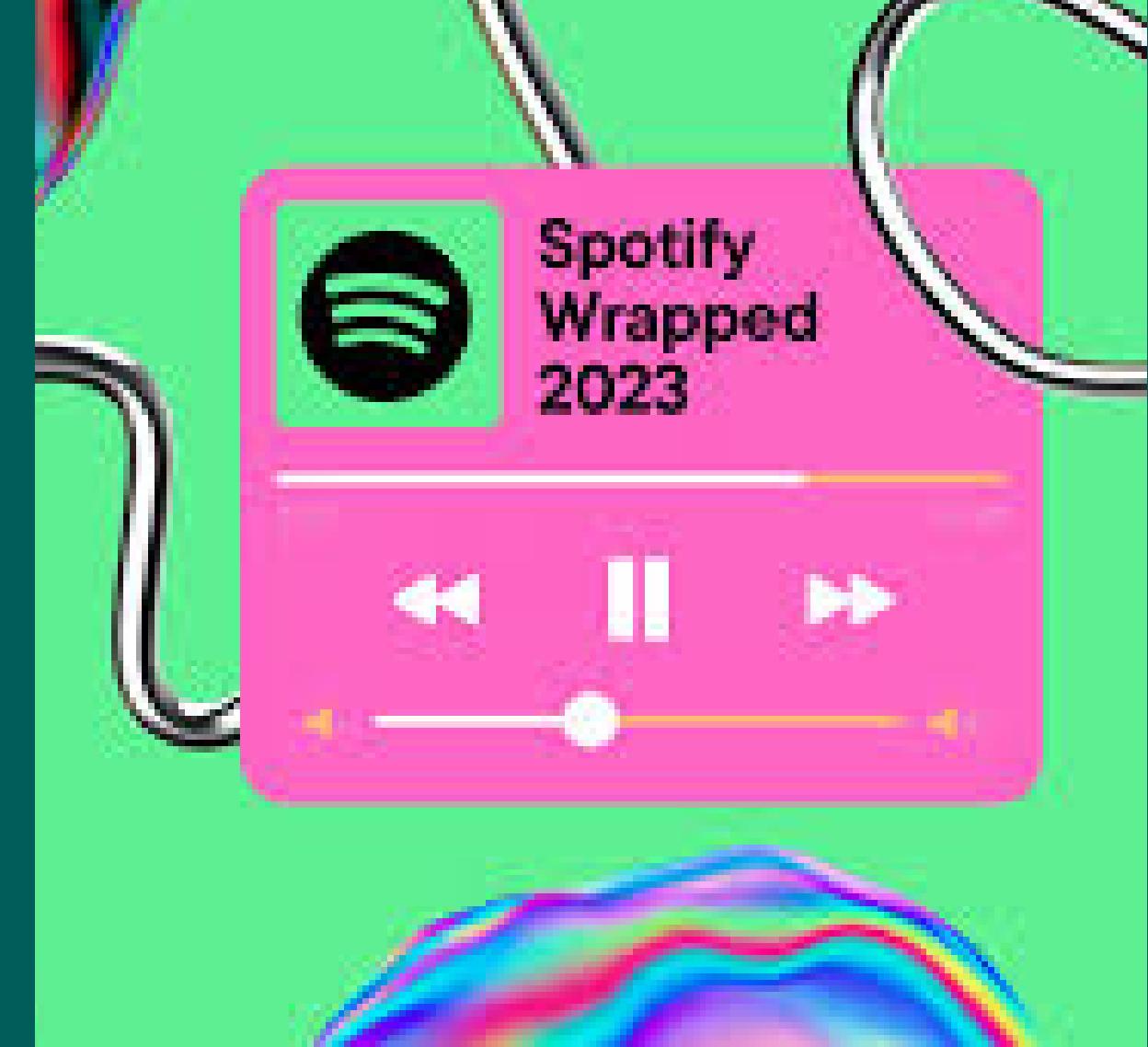


Cette publicité raconte une histoire de persévérance, de résilience et de diversité. Chaque scène est un chapitre du récit global sur la puissance du sport face à l'adversité. Le storytelling émotionnel inspire le spectateur et l'associe à des valeurs profondes portées par Nike.

## APPROCHE : EXPÉRIENCE CLIENT PERSONNALISÉE (ÉMOTION + PERSONNALISATION)



Spotify utilise les données d'écoute personnelles pour proposer à chaque utilisateur un résumé de son année musicale. Cette personnalisation crée une connexion émotionnelle forte, car elle reflète l'identité, les souvenirs et les émotions de l'utilisateur à travers la musique.



## ENJEUX DU MARKETING ÉMOTIONNEL

**Créer de l'engagement :**  
une marque qui touche le cœur reste en mémoire.

**Fidéliser les clients :**  
les émotions créent un attachement fort et durable.

**Humaniser la marque :**  
les émotions rendent les marques plus accessibles et authentiques.

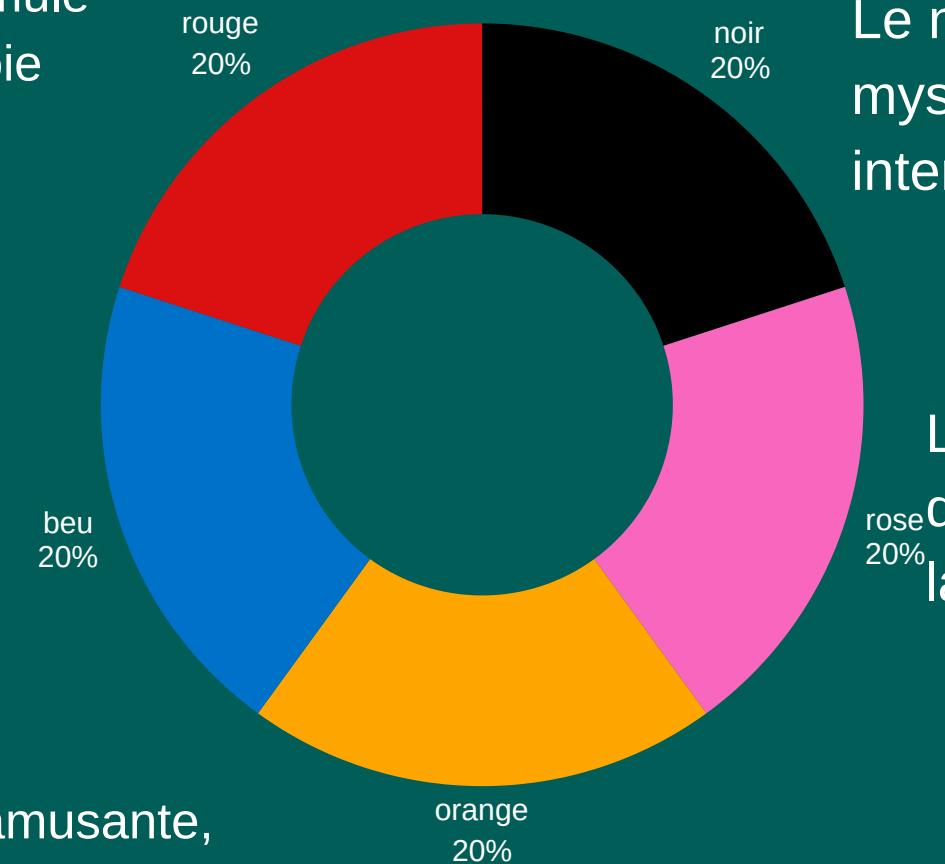
**Influencer l'achat de manière inconsciente :**  
les émotions peuvent précéder la réflexion rationnelle.

# VISUELS ET COULEURS ÉMOTIONNELS

Le rouge attire l'œil, stimule l'énergie et évoque la joie de vivre dans ses pubs.  
(COCA COLA)

Le bleu rassure, incite à la fiabilité, parfait pour un réseau social.(Facebook)

Couleur vive et amusante, parfaite pour une boisson pétillante et jeune.  
(Fanta)



Le noir incarne le luxe, le mystère et l'élégance intemporelle.(chanel)

Le rose évoque l'univers doux, ludique et affectif de la poupée iconique.(barbie)

Personnalisation de l'expérience client

- Exemple : Suggestions Spotify basées sur les émotions ressenties (Wrapped)

Musique et ambiance sonore

- Exemple : Musique inspirante dans les pubs Nike

Récits inspirants (storytelling)

- Exemple : Une vidéo racontant le parcours difficile d'un athlète (Nike)

Appels aux valeurs humaines

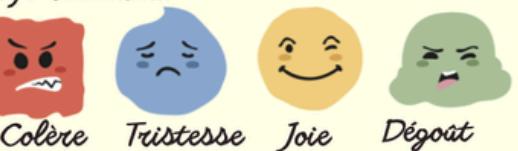
- Solidarité, inclusion, famille, espoir, courage, etc.

# OUTILS PRATIQUES

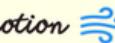


### Mon journal émotionnel

Maintenant je ressens...



Je fais une pause 

Je respire en accueillant l'émotion 

J'observe et je décrit ce qui se passe dans mon corps 

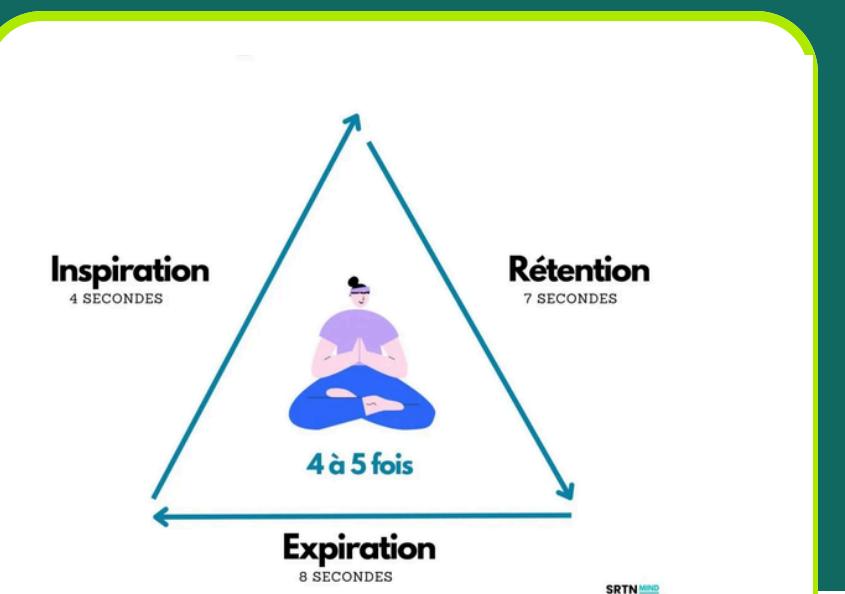
J'estime l'intensité de mon ressenti 

Je le dis à haute voix 

Je dessine mon ressenti 

## Le journal émotionnel

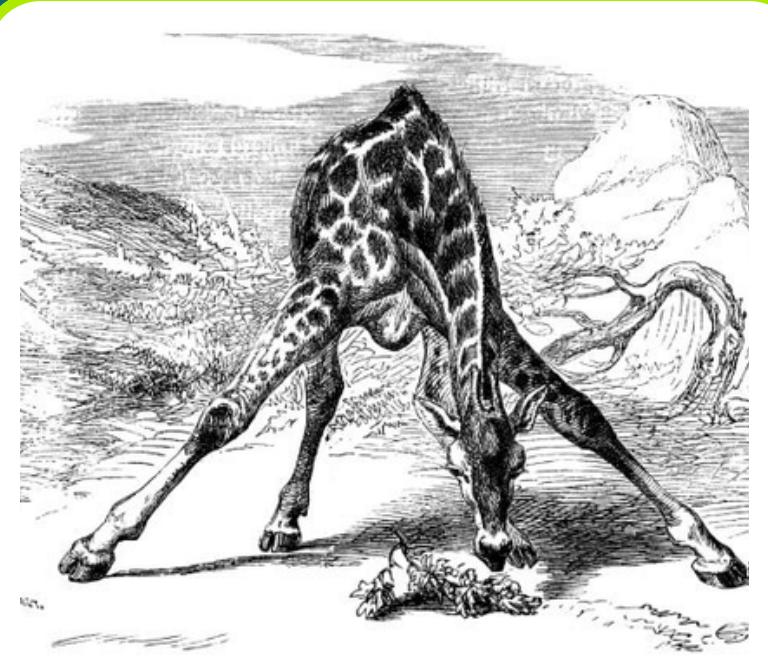
un **outil pertinent pour mieux comprendre et gérer ses sentiments.** Il peut vous aider à identifier les déclencheurs émotionnels, à suivre vos progrès dans la gestion du stress.



## La respiration 4-7-8

une méthode de respiration qui aide à réduire le stress .

- Inspirer pendant 4 secondes
- Retenir sa respiration pendant 7 secondes
- Expirer lentement pendant 8 secondes



## Communication non violente(CNV)

- Observation : Décrire la situation sans juger.
- Sentiment : Exprimer ce que je ressens.
- Besoin : Dire ce dont j'ai besoin
- Demande : Faire une demande claire, concrète et réalisable.



## Le feedback 360

un processus d'évaluation qui inclut les commentaires de tous les acteurs en lien avec le collaborateur évalué afin d'établir une analyse complète et précise de son profil professionnel.

# Les avantages de l'IE

- Pas de conscience de soi  
Réactions impulsives, confusion émotionnelle

- Pas de motivation  
Démotivation, perte de sens

- Pas de compétences sociales  
Mauvaise communication, conflits fréquents

- Pas de maîtrise de soi  
Colère, instabilité, stress élevé

- Pas d'empathie  
Indifférence, jugement, distance sociale

**Quand l'intelligence émotionnelle est absente**

## KARL ALBRECHT

a identifié 25 attitudes nuisibles que l'on peut transformer grâce à l'intelligence émotionnelle.

Ces comportements sont des signaux d'alerte. En les identifiant et en les remplaçant, on améliore nos relations, notre bien-être et notre efficacité.

Ainsi, développer son IE permet de sortir de ces schémas négatifs et d'en tirer des bénéfices à la fois personnels et professionnels.

25 comportements A vous de choisir !	
Comportements toxiques	Comportements nourrissants
- Refuser de réagir	- Avoir une réaction positive
- Lancer des piques verbales, des vannes	- Utiliser l'humour sain
- Rabaisser non verbalement	- Avoir une réaction positive
- Se montrer supérieur	- Traiter l'autre en égal
- Chercher l'approbation à outrance	- Parler et agir avec assurance
- Flatter les autres	- Faire des compliments honnêtes
- Perdre son calme	- Éviter les réactions automatiques
- Recourir à des jeux avec les gens	- Coopérer et collaborer
- Être toujours en désaccord	- Se montrer d'accord si possible
- S'exprimer de façon dogmatique, rigide	- Faire preuve de flexibilité sémantique
- Se vanter	- Se réjouir du succès des autres
- Violer les confidences	- Savoir garder un secret
- Briser les engagements/ promesses	- Faire des promesses que l'on peut tenir
- Blaguer au mauvais moment	- Utiliser un humour approprié
- Monopoliser la conversation	- Partager le temps d'antenne
- Interrompre les autres fréquemment	- Écouter les autres
- Changer de sujet sans raison	- Rester sur le même sujet
- Se plaindre à outrance	- Faire des critiques constructives
- Faire de la "vente à pression"	- Suggérer, conseiller, négocier
- Insister pour avoir raison	- Faire des compromis
- Attaquer ou critiquer les autres	- Confronter positivement
- Culpabiliser les autres	- Persuader honnêtement
- Ridiculiser les autres	- Soutenir les autres, être solidaire
- Tuer des idées	- Retenir son jugement
- Donner des conseils non souhaités	- Informer et partager

- 🤝 Amélioration des relations interpersonnelles
- 🧘 Meilleure gestion du stress et des conflits
- 🎯 Prise de décision plus réfléchie
- 💼 Leadership plus efficace
- 🌱 Croissance personnelle et professionnelle
- 😊 Plus d'empathie et de bienveillance
- 🧠 Meilleure connaissance de soi

## Les bénéfices concrets de l'intelligence émotionnelle

# Tests de mesure de l'intelligence émotionnelle

**Objectif :** Mesurer la capacité réelle d'une personne à raisonner et agir émotionnellement.

**Méthode :** Le test propose des problèmes émotionnels concrets à résoudre.

Pas basé sur ce que la personne pense d'elle-même, mais sur des réponses jugées bonnes ou mauvaises

## Les tests d'aptitude

✓ Exemple :

MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test)  
→ Mesure : perception, usage, compréhension et gestion des émotions

# Tests d'auto-évaluation

**Objectif :** Évaluer la perception qu'une personne a d'elle-même en lien avec ses compétences émotionnelles.

**Méthode :** Questionnaire avec des affirmations du type "Je gère bien mon stress" ou "Je suis attentif aux émotions des autres".

**Subjectif :** dépend de l'honnêteté et de la lucidité de la personne.

✓ Exemple :

EQ-i (Emotional Quotient Inventory)  
Mesure 5 domaines de l'IE :  
conscience de soi, relations, gestion  
du stress, etc.

## **Emotional and Social Competency Inventory (ESCI)**

Développé par Daniel Goleman et Richard Boyatzis.

Mesure les compétences émotionnelles et sociales dans un cadre professionnel.

Basé sur le feedback 360° (collègues, managers, etc.).

## **Workgroup Emotional Intelligence Profile (WEIP)**

Utilisé pour évaluer l'intelligence émotionnelle en milieu de travail et en équipe.

Mesure la conscience émotionnelle personnelle et interpersonnelle.

## **Genos Emotional Intelligence Inventory**

Conçu pour le contexte professionnel.

Évalue comment une personne perçoit et gère les émotions au travail.

## **Profile of Emotional Competence (PEC)**

Mesure 10 compétences émotionnelles (5 pour soi, 5 pour les autres)

Utilisé en psychologie et recherche.

## **TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire)**

Développé par Petrides, il mesure l'intelligence émotionnelle comme un trait de personnalité.



# Synthèse & Vision

# Et après ? L'IE en perspective



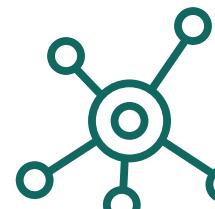
## Cap sur demain

L'intelligence émotionnelle deviendra une compétence essentielle dans un monde de plus en plus connecté. Elle sera intégrée dans l'éducation, le leadership et la technologie, permettant une meilleure gestion des relations humaines et une adaptation face aux défis émotionnels dans des environnements changeants et complexes.



## L'avenir en question

Des interrogations éthiques et pratiques émergent quant à l'application de l'IE, notamment l'enseignement de l'empathie à des machines et l'exploitation potentielle des émotions humaines. Les tests d'IE, bien qu'utiles, restent subjectifs et soulevent des questions sur leur validité, leur fiabilité et leur impact dans des contextes manipulables.



## Vers de nouveaux horizons

L'IE pourrait devenir une compétence primordiale, aussi valorisée que les capacités techniques. Dans les écoles, on pourrait enseigner la gestion des émotions dès le plus jeune âge. Les entreprises adoptent des pratiques centrées sur l'empathie et le bien-être, ouvrant la voie à des sociétés plus humaines et équilibrées.

# Limites et critiques

01

## Regards lucides

Malgré ses avantages, l'IE présente des limites : elle ne résout pas tous les problèmes émotionnels et son efficacité dépend de la capacité individuelle à la développer. Elle ne garantit pas des comportements exempts de biais, ni une gestion parfaite des émotions dans des situations extrêmes ou complexes.

02

## Entre forces et failles

Les tests d'IE, bien que répandus, restent sujets à la subjectivité et à l'interprétation. De plus, la gestion des émotions peut être exploitée à des fins manipulatrices, soulignant le besoin de vigilance et de réflexion éthique sur l'utilisation de cette compétence dans la société et les entreprises.

03

## Les zones d'ombre

L'IE pourrait aussi devenir un outil de contrôle social si elle est mal utilisée. Avec l'essor des technologies émotionnelles, il y a un risque de surveillance et d'exploitation des émotions humaines, posant des questions sur la vie privée et les droits individuels dans un monde hyper-connecté.

# Synthèse & Conclusion

L'intelligence émotionnelle (IE) est essentielle pour gérer les relations humaines. Elle présente des avantages, mais aussi des limites, comme sa mesure subjective. Elle doit être utilisée avec discernement pour éviter toute manipulation.

À l'avenir, l'IE pourrait renforcer la société en favorisant l'empathie, surtout dans des domaines comme l'éducation et la santé. Son application éthique est essentielle pour respecter la vie privée et les libertés individuelles, assurant ainsi ses bienfaits.

# Bibliographie

- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication\\_non\\_violente](https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_non_violente)
- <https://www.qualtrics.com/fr/gestion-de-l-experience/employe/feedback-360-avantages/>
- <https://www.intemotionnelle.com/15-avantages-d'avoir-une-intelligence-emotionnelle-elevee/>
- [https://oserchanger.com/blogue\\_2/2023/01/02/intelligence-emotionnelle-en-5-grands-axes/#t-1649531335537](https://oserchanger.com/blogue_2/2023/01/02/intelligence-emotionnelle-en-5-grands-axes/#t-1649531335537)
- <https://blog.hubspot.fr/service/intelligence-emotionnelle>
- <https://happy-team.fr/management/intelligence-emotionnelle/daniel-goleman/#5-composantes-intelligence-emotionnelle>
- <https://www.e-marketing.fr/Thematique/academie-1078/fiche-outils-10154/L-intelligence-emotionnelle-325722.htm>
- <https://www.opera-conseil.com/2024/02/26/intelligence-emotionnelle-le-secret-pour-etre-un-excellent-chef-de-projet/#:~:text=Satya%20Nadella%2C%20le%20PDG%20de,travail%20plus%20collaboratif%20et%20inclusif.>
- <https://www.linkedin.com/pulse/microsoft-mettre-l'empathie-au-coeur-de-toute-chose-dit-barois?originalSubdomain=fr>
- <https://data.ladn.eu/blog/tendances-com/marketing-vente-intelligence-emotionnelle/>
- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication\\_non\\_violente](https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_non_violente)