

L'intelligence Émotionnelle

WIEM ABIDI

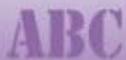
Qu'est-ce qu'est l'intelligence ?

- **Intelligence** : Aptitude d'un être humain à s'adapter à une situation, à choisir des moyens d'action en fonction des circonstances (Larousse)
- La mesure de l'intelligence a commencé au début du vingtième siècle avec la conception du **test** qui permettait de **prédir** quels enfants allaient éprouver des difficultés à l'école et lesquels allaient **réussir**. Alfred Binet construisit alors **un outil** permettant de **mesurer** certaines **aptitudes intellectuelles** et **cognitives** nécessaires pour réussir à l'école. Le quotient intellectuel était né.
- Depuis 1983, le psychologue Howard Gardner de Harvard s'oppose à la quantification de l'intelligence humaine.
- Que ce soit le musicien qui sait susciter des émotions chez son auditeur ou l'homme politique capable de captiver les foules ont atteint un **niveau de compétence élevé** dans des domaines bien particuliers, tout aussi nobles et dignes d'intérêt.
- Gardner a défini **différentes formes d'intelligence** qui doivent, selon lui, avoir chacune leur place dans l'enseignement scolaire. Au lieu de laisser de côté les élèves peu doués dans les matières dites prestigieuses, l'ambition est de donner à chaque enfant une **éducation adaptée à ses envies** pour qu'il **se réalise** ensuite **pleinement** dans sa vie professionnelle

LES INTELLIGENCES MULTIPLES

d'après la théorie de Howard Gardner

Intelligence verbo-linguistique



LES MOTS

Capacité à penser, saisir et exprimer des idées.

Exemples : écrivains, poètes, traducteurs, interprètes, journalistes, avocats, ...



Intelligence musico-rythmique



LA MUSIQUE

Capacité à reconnaître, interpréter, et créer des musiques, rythmes...

Exemples : compositeurs, chanteurs, musiciens, professeurs de musique, accordeurs, ...



Intelligence logico-mathématique



LA LOGIQUE

Capacité à raisonner, calculer, compter, résoudre des problèmes.

Exemples : scientifiques, ingénieurs, savants, mathématiciens, comptables ...



Intelligence interpersonnelle



LES AUTRES

Capacité à agir et réagir avec les autres, aider, collaborer, partager.

Exemples : commerçants, politiciens, enseignants, managers, chef d'équipe, ...



Intelligence visuelle / spatiale



LES IMAGES

Capacité à percevoir et se représenter le monde.

Exemples : peintres, photographes, architectes, pilotes, dentistes, ...



Intelligence intrapersonnelle



SOI

Capacité à se connaître, à s'introspecter, à être intuitif.

Exemples : chercheurs, entrepreneurs, romanciers ...



Intelligence corporelle-kinesthésique



LE CORPS

Capacité à utiliser son corps, à s'exprimer physiquement.

Exemples : danseurs, athlètes, artisans, chirurgiens, pompiers ...



Intelligence naturaliste-écologiste



LA NATURE

Capacité à observer, reconnaître, et classifier la nature.

Exemples : explorateurs, botanistes, archéologues, zoologues, fermiers, ...



Qu'est ce que les émotions?

- Le mot émotion vient du verbe émouvoir qui signifie «**mettre en mouvement**». C'est pourquoi nous disons parfois que «ça bouge en dedans» lorsque nous sommes émus.
- Dans le mot émotion ressort le mot «motion», lequel a la même racine que le mot «moteur» c'est une **incitation à l'action**.
- On peut donc dire que nos émotions sont des «**moteurs**» puissants qui nous font bouger d'une façon sensible, et ce, tant à **l'intérieur de soi** que **vers l'extérieur**.
- Elle est en général **liée à un besoin**.
- L'émotion **est positive** quand le **besoin** est **satisfait** et **désagréable** quand le besoin est **menacé** ou **non satisfait**.

Qu'est ce que les émotions?

- Paul Ekman un chercheur a parcouru le monde et a identifié **six émotions** fondamentales « **primaires** » communes entre tous les êtres humains quelque soit leurs **race, langue, religion** ou **culture** qui sont **la peur, la colère, la tristesse, la joie, la surprise, le dégoût.**
- Les **émotions primaires** sont programmées pour participer à notre **survie** individuelle et collective et qui constitue une **matière première** à partir de laquelle on peut fabriquer toutes les autres **émotions secondaire**.
- **Les émotions sociales**, comme la culpabilité, la honte, la jalousie, la timidité, l'humiliation..., sont apprises et constituées à partir des émotions primaires et inspirées par **l'éducation** et la **culture**.



Joie



Tristesse



Dégoût



Surprise



Peur



Colère

Les chercheurs ont pu établir **un lien** qui existe entre les **émotions**, leur **déclencheur** et les **comportements** qui en résultent.

Déclencheur	Émotion	Comportement
Danger, menace	Peur	Fuite
Obstacle	Colère	Attaque
Perte	Tristesse	Repli sur soi
Inconnu / Imprévu	Surprise	Sursaut
Substance nuisible	Dégoût	Rejet
Désir	Joie	Approche

Lien entre émotions primaires et besoins



Peur



**Besoin de me protéger
de me sentir en sécurité**



Colère



**Besoin de défendre mon
territoire**



Tristesse



**Besoin d'attachement
et de réconfort**



Dégoût



**Besoin de repousser ce qui est
toxique**



Surprise



Besoin de faire face à l'imprévu



Joie



**Besoin de partager avec les
miens**

L'intelligence émotionnelle

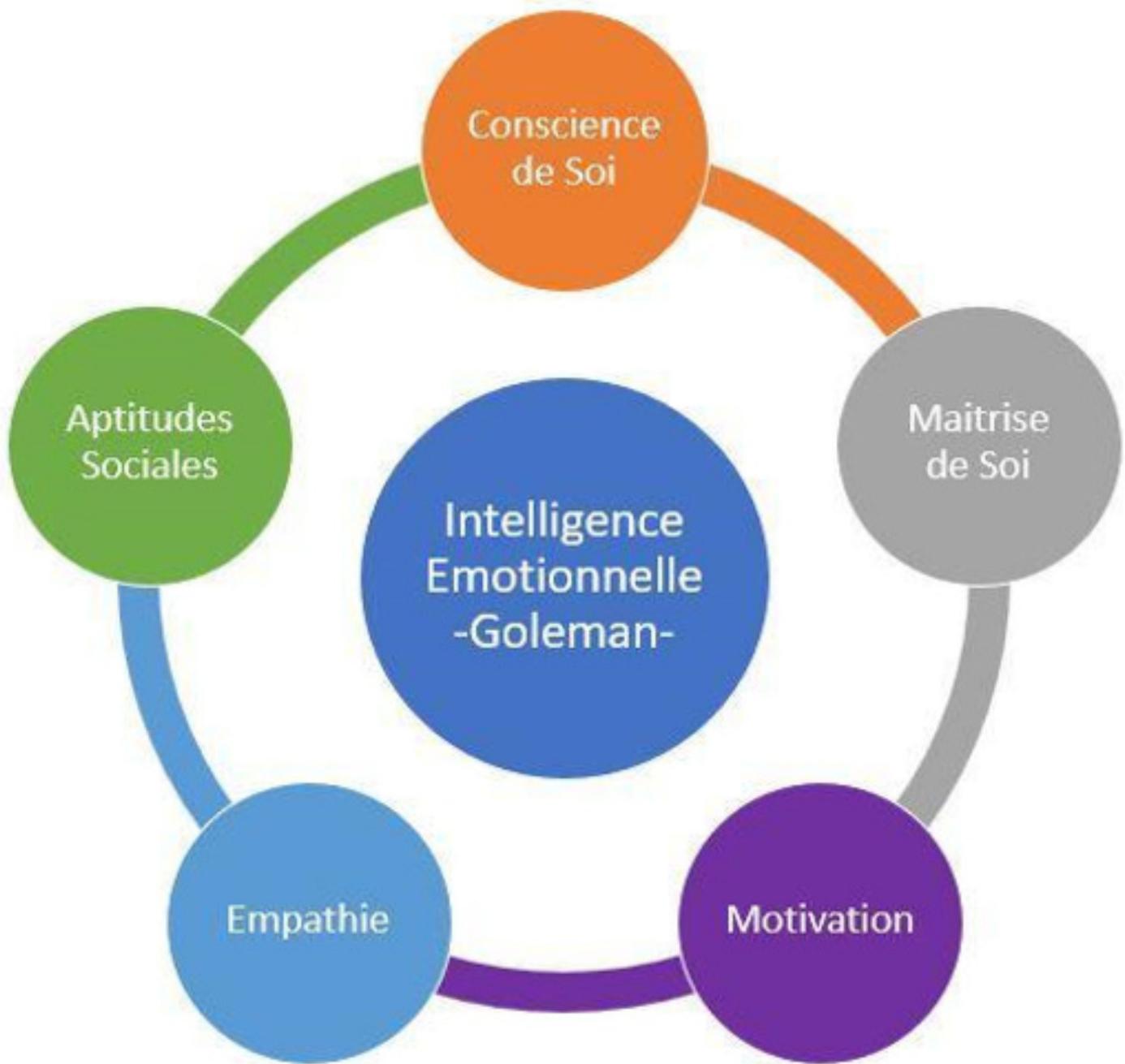
- Si on examine bien les émotions, on peut voir que de toute évidence, sur les six émotions fondamentales, une seule est positive. C'est pourquoi il est fondamental de développer son **intelligence émotionnelle**, afin de **maximiser toutes les émotions qui dérivent de la joie**
- La notion d'Intelligence Émotionnelle a été popularisée par Daniel Goleman psychologue et journaliste scientifique et il a défini comme suit :**«L'habileté à reconnaître, comprendre et gérer ses propres émotions et celles des autres et de pouvoir les influencer.»**

- Donc il devient essentiel d'apprendre comment gérer ces émotions (les nôtres et celles des autres)
- D'après Goleman, les compétences émotionnelles ne sont pas des talents innés, mais bien des **capacités apprises** qu'il faut **développer** et **perfectionner** afin de parvenir à un rendement exceptionnel.
- Les récentes recherches sur l'intelligence émotionnelle démontrent que celle-ci **a beaucoup d'impact** sur notre **capacité à être heureux** et à **faire face au stress**, réduire les tensions relationnelles et **renforce l'estime de soi**.

Le Modèle de Daniel GOLEMAN

- **LE MODELE DE GOLEMAN (1995 et 1998)**

- Le modèle proposé par Goleman se décline autour des axes suivants:
 - **1. La conscience de soi et la capacité à comprendre ses émotions**
 - **2. La maîtrise de soi,**
 - **3. La motivation interne,**
 - **4. L'empathie**
 - **5. Les aptitudes sociales.**



Developpez vos 5 piliers de l'Intelligence Emotionnelle



Conscience de Soi
Connaître ses états internes, ses préférences, ses ressources et ses intuitions.



Maitrise de Soi
Gestion des états internes, ses impulsions et ses ressources.



Motivation
Tendances émotionnelles qui guident ou facilitent la réalisation de nos buts.



Empathie
La conscience des sentiments, des besoins et des préoccupations des autres



Aptitude Sociales
Aptitudes à induire des réponses favorables chez les autres

1. La conscience de soi et la capacité à comprendre ses émotions

❖ 1.1. La conscience de soi dépend de :

- la capacité à surveiller son propre état émotionnel,
- d'identifier et de nommer correctement ses émotions.

- L'identification de ses propres émotions se fait à travers leurs manifestations physiques, corporelles, psychologiques: rythme, transpiration, tensions
- **Les indicateurs** de conscience de soi comprennent l'auto-assurance, l'auto-évaluation réaliste.
- **Quelques symptômes corporelles des émotions**
- **La peur** nous fait trembler, nous coupe le souffle, nous paralyse, ralentit notre rythme cardiaque, notre bouche est sèche et nous avons l'estomac serré
- **La tristesse** ralentit notre rythme cardiaque, le cœur brisé, nous sommes repliés sur nous-mêmes...
- **La colère** nous donne de l'énergie, notre cœur bat plus vite, nos muscles sont tendus, nos mâchoires serrées, nos mains et nos pieds bougent, nous sommes prêts à nous battre...
- **La joie** nous fait battre le cœur plus vite comme lorsque nous rencontrons les personnes que nous aimons, notre corps est détendu, notre respiration ample₂₂.

❖ 1.2.Comprendre les émotions

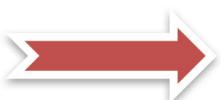
Reconnaître en toute humilité que nous avons réagie émotionnellement de manière automatique et que nous sommes stressés.

Grâce à cela, nous pouvons commencer d'identifier ce qui crée en nous ces sentiments désagréables. Nous sommes un peu comme des bombes émotionnelles, prêtes à exploser à la moindre contrariété et, comme toute bombe, nous avons un détonateur.

A-Mettre en relation le déclencheur et l'émotion :

l'émotion ne vient pas de nulle part.

Les déclencheurs sont généralement **externes** : peut être une personne, une situation, un comportement aussi petit soit-il, tel le froncement d'un sourcil d'une personne pendant que nous discutons, perte, promesses non tenues, dialogues agressifs, mais ils peuvent être aussi **internes** : je suis déjà tendu et susceptible, je m'attends au pire, (il ne m'aime pas).



Ce qui importe, c'est **d'identifier ce déclencheur** de manière **factuelle** sans y porter de jugement ou d'interprétation.

Si je tombe dans l'interprétation et le jugement, **je renforce mon émotion désagréable** plutôt que de m'en débarrasser.

Ainsi le déclencheur n'est pas : Il ne m'aime pas, mais plutôt, par exemple : Il ne m'a pas demandé mon avis à la réunion.

B-Mettre en relation l'émotion et le comportement

lorsqu'on est triste, on se replie ; lorsqu'on est joyeux, on est détendu et excité ; lorsqu'on est en colère, on a des comportements d'attaque.

C-Identifier mon sentiment réel:

Encore une fois, cela **demande** aussi **beaucoup d'humilité**.

Quel est mon sentiment ? Suis-je triste, en colère, fâché, déçu, inquiet...?

C'est seulement **en prenant conscience** de mon émotion que **je pourrai m'en libérer**.

En effet une toute récente recherche en **neurosciences** nous montre que mettre des mots sur nos sentiments **diminue l'intensité** de ceux-ci.

D-Prendre conscience de la cause réelle de mon émotion

C'est le plus délicat. Très peu de personnes **comprendent vraiment** ce qu'est **la cause** d'une émotion. On dira souvent : C'est l'autre qui a fait ceci, cela, ... Or ce n'est pas vrai... si vous êtes par exemple en colère, ce n'est pas l'autre qui vous a mis en colère, c'est en fait vous qui vous êtes mis en colère.

Voilà donc **la raison** : dans chacune des deux situations **nos attentes diffèrent**.

Dans la première, notre attente est en général d'avancer au plus vite car peu de gens aiment passer leur temps dans une file devant une caisse et, dans la deuxième, de profiter de chaque moment pour discuter avec mon ami(e).

- **Nos attentes** sont donc la **cause de nos émotions**. Les émotions sont comme des **signaux** qui **s'allument** quand nos **attentes sont comblées** ou **non-satisfaites**.
- Ainsi par exemple si je suis stressé à un examen, c'est que j'ai une attente. Et si je réussis, je comble mon attente et donc je ressens du soulagement et de la joie.
- Dans les deux cas les émotions, positives comme destructrices, ont été générées parce que j'avais des attentes. Nous pouvons remarquer que, chaque fois que nous avons des attentes dans notre vie, nous sommes **beaucoup plus susceptibles de vivre une émotion**.
- En effet, si nos attentes **sont comblées**, nous pourrons ressentir de **la joie ou du soulagement**, et si **elles ne le sont pas**, nous pourrons ressentir des émotions **désagréables** telles la déception, la colère, la tristesse, ou la peur par exemple.
- **La cause d'une émotion** est donc **toujours interne** liée à **une attente qui quelque chose de personnelle et non externe**.

- Exemple: Une image peut aider à comprendre : sur le tableau de bord d'une voiture on peut apercevoir divers témoins lumineux qui vont s'allumer lorsque des besoins divers de la voiture ne sont pas comblés, c'est-à-dire lorsque ses réservoirs d'eau, d'essence ou d'huile ne sont pas remplis. Le signal lumineux sur le tableau bord de la voiture peut être comparé à l'émotion qui "s'allume" lorsque nos "réservoirs" d'amour, d'estime, de respect ne sont pas remplis.
- Lorsque nous avons une émotion désagréable, quelle qu'elle soit, c'est parce qu'une ou plusieurs de nos attentes ne sont pas comblées et tout le travail de **développement de notre conscience** sera **d'identifier cette ou ces attentes pour, soit les combler d'une autre manière, soit nous en détacher** .

- **Prendre soin de soi et de ses attentes:** soit de les exprimer, soit de s'en détacher.
- On ne peut donc commencer à gérer ses émotions et son stress que lorsque **l'on a identifié avec précision le déclencheur** de l'émotion, **l'émotion** elle-même et enfin sa **vraie cause**. En un mot on ne peut pas gérer ce qu'on ne connaît pas...
- Le fait **d'exprimer** ses émotions et ses **besoins** va permettre de réagir non plus dans la fuite , l'agressivité ou la manipulation mais avec efficacité pour la résolution d'un problème.
- Cette démarche va nous permettre d'une part de **nous respecter** et de **nous libérer**, car tout **ce qui ne s'exprime pas s'imprime**, et d'autre part **d'engager une communication tournée** non plus vers les problèmes mais **vers les solutions**.
- On peut donc décider de s'exprimer non violemment pour **résoudre le conflit** ou de **prendre soin de ses besoins** en les **comblant soi-même**.

- On peut aussi décider de prendre soin de son besoin tout seul car évidemment rien ne nous garantit que l'autre accède à notre demande et c'est faire dépendre notre bien-être du bon vouloir d'autrui
- La **meilleure façon** donc **de prendre soin de nos besoins** est d'en **prendre soin nous-mêmes** et de ne pas attendre que cela vienne de quelqu'un d'autre.
- La question est donc : comment puis-je combler mon besoin (ici d'estime ou de reconnaissance) en ne comptant que sur moi ?
- Seule réponse possible : **en m'estimant moi-même, en me reconnaissant moi-même...** Cela ouvre la voie vers une vision très différente de soi, **plus responsabilisante** : quelles sont les actions que je peux poser et qui me feront dire que je suis “estimable” ou que je me reconnaîtrai comme efficace, intelligent, etc... ?
- Une fois ces **actions identifiées**, il “suffit” de passer à l'action et de les planifier.
- C'est évidemment un long travail sur soi et c'est en fait un art de vivre. C'est aussi l'art de la connaissance de soi.

- Car **nos émotions nous envoient des messages**. Ce sont des messagers que nous ignorons la plupart du temps. Or, **accueillir ces messages** nous permettrait de comprendre un peu plus pourquoi nous réagissons comme cela et de **reconnaître les besoins qui ne sont pas satisfaits** et qui nous mettent dans un état presque incontrôlable.

Les émotions sont toujours en rapport avec un besoin !

- Si l'émotion est **positive, c'est qu'un besoin a été satisfait**. Je suis content car cette personne m'a témoigné du respect, elle m'écoute, Cela satisfait mon besoin de reconnaissance, mon besoin de respect...
- Cependant, quand l'émotion est **désagréables c'est qu'un besoin n'a pas été satisfait** (souvent sans le vouloir). Je ne me sens pas respecté, ni écouté, ... Parfois, c'est juste notre cerveau automatique qui est mis en mode défensif à la suite de l'attitude d'une personne. Nous sommes dans la méfiance, voire dans la peur ou la colère.

2. La maîtrise de soi

C'est la **capacité** de contrôler ou rediriger les **pulsions** et les **humeurs perturbatrices**, et la **tendance à suspendre le jugement** et de réfléchir avant d'agir.

Les indicateurs comprennent la fiabilité et l'intégrité, ainsi que l'acceptation de l'ambigüité et l'ouverture au changement.

Gérer les émotions c'est :

- **Exprimer et partager avec justesse nos ressentis** : trouver les mots pour dire son ressenti, trouver le bon moment pour soi et pour l'autre. Au sommet de la vague de l'émotion, les mots seront sans doute trop forts. Trop éloignés de l'évènement, ils perdront leur sens.
- **Exprimer et partager les besoins inhérents à ses émotions** : demander explicitement ce dont on a besoin : temps, clarté, information, respect, bienveillance, aide, soutien...
- **Être ouvert et accueillir les émotions autant agréables que désagréables**. En effet, la première étape pour gérer une émotion est **de l'accueillir**, de **l'accepter** au lieu de la rejeter ou de refuser d'admettre que celle-ci nous appartient.

3. La motivation interne

Un moteur interne qui va au-delà de l'argent et du statut, qui sont tous deux des récompenses externes : vision de **ce qui est important dans la vie**, le plaisir d'accomplir une tâche, la curiosité d'apprendre,

un « flux » qui vient de l'immersion dans une activité. Une tendance à **poursuivre des objectifs** avec **énergie** et **persistance**.

Les indicateurs : comprennent une **forte envie d'accomplissement**, de l'**optimisme à l'épreuve des échecs** et **un engagement organisationnel**.

4. L'empathie

- La capacité de comprendre la structure émotionnelle des autres.
- L'empathie concerne l'implication dans les émotions des autres, la capacité à sentir ce qu'ils ressentent.
- Les **indicateurs** comprennent l'expertise dans la construction et le maintien du talent, **la sensibilité interculturelle et le service aux clients**.

5. Les aptitudes sociales

- L'habileté dans la **gestion des relations** et la capacité à trouver des points communs avec les autres et de **construire des liens** avec eux.
- Les **indicateurs** des compétences sociales comprennent le **pouvoir de persuasion** et l'efficacité dans la conduite du changement et le **leadership des équipes**.

Profil d'une personne ayant une Intelligence Emotionnel faible

- Etre incapable d'indiquer et de nommer les émotions / vocabulaire émotionnel limité
- Avoie un sentiment d'incompréhension / difficulté à s'exprimer clairement
- Rentrer dans beaucoup de débats
- Avoir des difficultés à comprendre les sentiments des autres
- Avoir de la difficulté à garder des amis
- Se stresser facilement

Profil d'une personne ayant une Intelligence Emotionnel élevée

- Savoir exprimer ses émotions désagréables ou positives en fonction de la situation
- Savoir comment et quand changer son approche pour expliquer ses idées de manière plus compréhensible
- Accepter plus facilement les plaisanteries des autres et il est capable de faire la différence entre humour et humiliation
- Empathie et bienveillance
- Collaborer efficacement avec sa famille, ses amis et ses collègues
- Gérer le stress et les situations difficiles

Merci pour votre Attention