

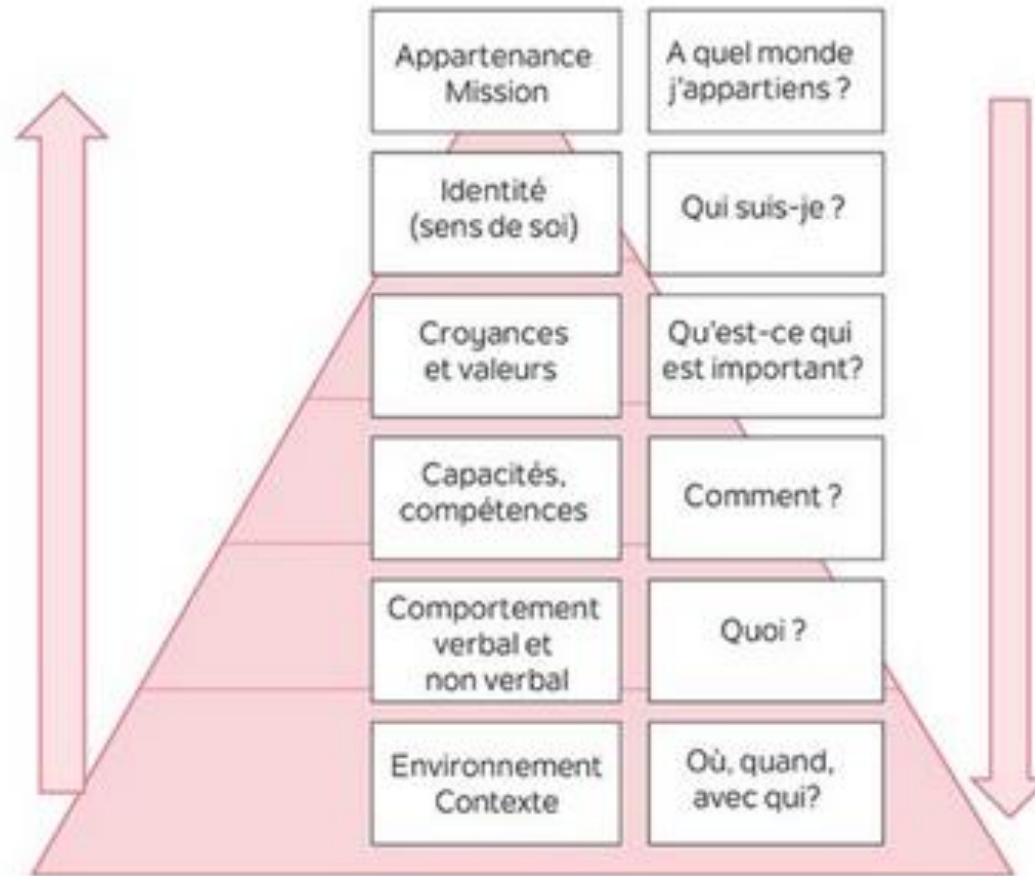
L'art du Leadership

Mme Chrystel Dayer
Chargée de cours

Les niveaux logiques

- Hiérarchies naturelles dans la structure de notre cerveau, de notre langage et de nos perceptions.
- Niveaux imbriqués et structurés.
- Chaque niveau organise et contrôle l'information du niveau inférieur.
- Si un décalage existe entre un ou plusieurs niveaux c'est qu'il y a une «incohérence».
- L'alignement des niveaux logiques permet de clarifier un objectif, renforcer sa motivation, prendre une décision, résoudre un problème ou une situation conflictuelle.
- Chaque problème se résout à son niveau logique supérieur.

Les niveaux logiques



Les niveaux logiques

- **L'environnement**: opportunités ou contraintes extérieures auxquelles une personne doit réagir; il s'agit *du ou, quand, avec qui?*
- Il faut bien un décor à toute action: c'est la où vit une personne, tout ce qui est extérieur et qui l'entoure, des meubles aux personnes.
- Si l'on a un problème avec son Environnement il faut cibler la solution au cran en dessus – le Comportement.
- Si le décor ne convient pas, il faut bouger, changer quelque chose.

Les niveaux logiques

- Les **comportements**: c'est la façon de réagir de la personne face à son environnement. C'est le *quoi*?
- Un problème de Comportement se résout par le niveau supérieur, c'est-à-dire par un apprentissage – Capacités.
- Les **capacités**: ce sont toutes les ressources de la personne. Ce sont les capacités qui décident ce que quelqu'un peut faire ou non (Comportement). C'est le *comment*?
- En cas de blocage, c'est au niveau des croyances qu'il faut rechercher la solution.

Les niveaux logiques

- **Les croyances:** déterminent ce qui nous paraît faisable dans la vie et ce que nous cherchons à atteindre et à réussir. C'est le *pourquoi? Ce qui est important pour moi?*
- Etre capable de choisir ses croyances, cela veut dire être capable de savoir que l'on en a. Les bonnes croyances sont très importantes.
- «Je n'y arriverai jamais» est une croyance limitante.
- La solution se trouve dans l'Identité: Est-ce que cela correspond à l'homme/femme que j'ai toujours rêvé de devenir?

Les niveaux logiques

- **L'identité:** c'est la somme de nos croyances, ce qui se cache derrière le «moi». C'est le *qui suis-je?*
- Un problème d'identité est traité au niveau supérieur, celui de l'appartenance, la vision et l'intention d'une personne – le Spirituel.
- **Le Spirituel:** c'est la raison d'être de l'homme sur terre, sa mission de vie (≠ religion).
- **En résumé:** Ou? Quoi? Comment? Pourquoi? Qui? Dans quel but?

QI et QE

- La définition du quotient intellectuel est « la mesure des habiletés intellectuelles, analytiques, logiques et rationnelles chez les individus »
- Le quotient émotionnel «est cette capacité non seulement à comprendre et à gérer ses propres émotions, mais aussi à reconnaître et à influencer les émotions de ceux qui nous entourent. Or, les dirigeants doivent justement capitaliser sur le rôle de l'émotion pour motiver les employés à atteindre leurs objectifs. Car le leadership consiste à inspirer les autres à transformer la vision en réalité».
- À l'opposé de votre QI, votre QE peut évoluer constamment dans le temps en développant les compétences émotionnelles.

Intelligence émotionnelle (QE)

- 1) La conscience de soi
- 2) La maîtrise de soi
- 3) La motivation
- 4) L'empathie
- 5) La maîtrise des relations humaines

♦♦ Daniel Goleman

Intelligence émotionnelle

1) La conscience de soi

«Connais-toi toi-même»

- Etre conscient de ses propres sentiments au fur et à mesure de leur apparition.
- Capacité d'autoréflexion même dans la tempête des émotions.
- Etre conscient à la fois de notre humeur du moment et de nos pensées et comportements relatifs à cette humeur.

Intelligence émotionnelle

- La capacité à reconnaître et à comprendre ses humeurs, ses émotions et ses pulsions, ainsi que leurs effets sur les autres.
- Signes distinctifs
 - ✓ Confiance en soi
 - ✓ Évaluation réaliste de soi
 - ✓ Sens de l'humour auto-dépréciatif

Intelligence émotionnelle

2) La maîtrise de soi

- Le but est un équilibre émotionnel.
- Contenir ses émotions négatives est la clé du bien-être affectif.
- L'art de s'apaiser.
- Désamorcer sa colère.

Intelligence émotionnelle

- Définition

La capacité de contrôler ou de réorienter les impulsions et les humeurs perturbatrices. La propension à suspendre son jugement - à réfléchir avant d'agir.

- Signes distinctifs

- ✓ Digne de confiance et intègre
- ✓ Aisance dans l'ambiguïté
- ✓ Ouverture au changement

Intelligence émotionnelle

3) La motivation

- Une motivation positive, savoir se motiver soi-même.
- Etre optimiste
- Il est possible d'apprendre à être optimiste et confiant dans l'avenir.

Intelligence émotionnelle

- Définition

Une passion pour le travail pour des raisons qui vont au-delà de l'argent ou du statut.

Une propension à poursuivre ses objectifs avec énergie et persévérance.

- Signes distinctifs

- ✓ Forte volonté de réussir
- ✓ Optimisme, même face à l'échec
- ✓ Engagement organisationnel

Intelligence émotionnelle

4) L'empathie

- Capacité de comprendre ce que ressentent les autres
- Les émotions se traduisent rarement en paroles
- Connaître les émotions des autres, c'est avant tout déchiffrer les signes non-verbaux.

Intelligence émotionnelle

- Définition

La capacité à comprendre la composition émotionnelle des autres personnes.

Capacité à traiter les gens en fonction de leurs réactions émotionnelles.

- Signes distinctifs

- ✓ Expertise dans le développement et le maintien des talents
- ✓ Sensibilité interculturelle
- ✓ Service au client et aux consommateurs

Intelligence émotionnelle

5) La maîtrise des relations humaines

- Les compétences sociales
- Savoir exprimer ses émotions
- Habilité à minimiser, exagérer, substituer
- Les émotions se transmettent d'un individu à un autre
- Les indicateurs des compétences sociales comprennent l'efficacité dans la conduite du changement, le pouvoir de persuasion, la création d'expertise et le leadership des équipes.

Intelligence émotionnelle

- Définition

Aptitude à gérer les relations et à créer des réseaux

Capacité à trouver un terrain d'entente et à établir des rapports

- Signes distinctifs

- ✓ Efficacité dans la conduite du changement

- ✓ Capacité de persuasion

- ✓ Expertise dans la constitution et la direction d'équipes

Stratégies

- La conscience de soi
 - ✓ Tenir un journal
 - ✓ Sachez qui et ce qui vous pousse à bout
 - ✓ Cherchez à obtenir des feedback
 - ✓ Apprenez à vous connaître sous l'effet du stress
 - ✓ Consultez vos valeurs

Stratégies

- La maîtrise de soi
 - ✓ Acceptez que le changement fasse partie de votre vie
 - ✓ Parlez à quelqu'un qui n'est pas émotionnellement investi dans votre problème
 - ✓ Comptez jusqu'à 10, respirez
 - ✓ Dormez sur votre problème
 - ✓ Souriez et riez davantage
 - ✓ Rechargez-vous (sport, hobby...)
 - ✓ Visualisez votre succès

Stratégies

- Les compétences sociales
 - ✓ Saluer les gens par leur nom
 - ✓ Observer le langage corporel
 - ✓ Posez des questions (avoir quelques questions dans sa poche)
 - ✓ Prévoir les rencontres sociales à l'avance
 - ✓ Soyez ouvert et curieux
 - ✓ Cherchez quelqu'un qui a de bonnes aptitudes sociales et apprenez

Stratégies

- Gestion des relations
 - ✓ N'évitez pas l'inévitable
 - ✓ Travaillez sur votre style de communication
 - ✓ Sensibilisation culturelle
 - ✓ Expliquez vos décisions, ne vous contentez pas de les prendre
 - ✓ Montrez que vous vous souciez des autres
 - ✓ Faites en sorte que vos commentaires soient directs et constructifs
 - ✓ Respectez

Stratégies

- Motivation
 - ✓ Rédigez votre déclaration de mission personnelle
 - ✓ Regardez des vidéos inspirantes
 - ✓ S'inspirer de personnes
 - ✓ Écouter de la musique
 - ✓ Visualisation - imaginez votre succès
 - ✓ Entourez-vous de personnes motivées
 - ✓ Échec - apprenez de vos erreurs