

LA BOÎTE À OUTILS

DE

L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Martine-Éva Launet
Céline Peres-Court

58

outils

clés en main

+

5

vidéos

d'approfondissement

2^e édition

DUNOD

Illustrations : Céline Peres-Court
Photo de la boîte : © Mega Pixel
Picto 1 : © bioraven-Shutterstock.com
Picto 2 : © Callum Taylor – The Noun Project
Picto 3 : © Vladimir Belochkin – The Noun Project
et © Alena Artemara – The Noun Project

Mise en page : Belle Page

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du

Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, 2018, 2023 pour la nouvelle présentation
11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff
www.dunod.com

ISBN 978-2-10-084819-5

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

VOUS AUSSI, AYEZ LE RÉFLEXE



Boîte à outils

**Des outils
classés par
dossiers
thématiques**

**5
DOSSIER**

IMAGE ET NOTORIÉTÉ

“

Être le meilleur est bien,
car tu es le premier.
Être unique est encore mieux
car tu es le seul.”

Wilson Kanadi

**Une présentation
visuelle de chaque outil**

Outil

33

Le Personal Branding

“
Aujourd'hui,
vous devez
être votre propre
marque.”

En quelques mots

Le Personal Branding ou la gestion de sa marque personnelle est un outil de réflexion et de mise en œuvre d'actions définies visant à contribuer à la construction de son image personnelle. En marketing de soi, le Personal Branding est l'ensemble des moyens, techniques et canaux que l'on utilise afin de construire son identité, se rendre visible et se promouvoir de façon pertinente et efficace. À l'instar des entreprises qui créent des marques, les individus développent leur notoriété et travaillent leur image, il est possible et utile de construire et mettre en avant sa propre « marque ».

LES COMPOSANTES DE LA VALEUR DE L'EXPÉRIENCE POUR LE CLIENT



Exercices



EXERCICE 1 : AMÉLIORER SA CONCENTRATION

- Formez les yeux, représentez-vous le chiffre 1
- Lorsque vous le voyez clairement en pensée, effacez de votre esprit l'image du chiffre 1.
- Représentez-vous le chiffre 2. Concentrez-vous jusqu'à 10.

EXERCICE 2 : LA MÉTHODE DE « L'ÉCOUTE AVEC LE CŒUR »

La technique se résume en cinq questions

1. Que s'est-il passé ?

2. Quelle émotion avez-vous ressentie ?

ce qui a été le plus difficile pour vous ?

→ à faire face ?

**Des exemples,
cas ou exercices
pour approfondir**



La Boîte à outils

DES OUTILS OPÉRATIONNELS TOUT DE SUITE

MANAGEMENT LEADERSHIP

Agilité

Dir. N. Van Laethem

Animer vos réunions

F. Gillet-Goinard, L. Maimi

Chef de projet, 3^e éd.

J. Maes, F. Debois

Conduite du changement et de la transformation, 2^e éd.

D. Autissier, J.M. Moutot, K. Johnson, *et al.*

Innovation managériale

D. Autissier, E. Métails-Wiersch, J.-M. Peretti

Intelligence collective, 2^e éd.

B. Arnaud, S. Caruso Cahn

Leadership, 2^e éd.

J.-P. Testa, J. Lafargue, V. Tilhet-Coartet

Management

V. Dicecca, P. Guillou

Management à distance

S. Levillain Desmarchelier

Management transversal, 2^e éd.

J.-P. Testa, B. Déroulède

Manager de managers

A. Hamayon, J. Isoré, J.-P. Testa

Manager leader

P. Bélorgey, N. Van Laethem

Motivation

S. Micheau-Thomazeau, L. Thomas

Organisation, 3^e éd.

B. Pommeret

STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Acheteur, 3^e éd.

S. Canonne, P. Petit

Analyse des données

C. Coron

Consultant, 2^e éd.

P. Stern, J.-M. Schoettl

Design thinking

E. Brunet

Développement durable et RSE

V. Maymo, G. Murat

Digital en entreprise

Dir. C. Lejealle

Gamification

A. Duarté, S. Bru

Innovation, 2^e éd.

G. Benoît-Cervantes

Lean, 2^e éd.

R. Demetrescoux

Négociation, 2^e éd.

P. Stern, J. Mouton

Stratégie, 4^e éd.

B. Giboin

Supply chain, 2^e éd.

A. Perrot, P. Villemus

GESTION / FINANCE / COMPTABILITÉ

Auditeur financier, 3^e éd.

S. Boccon-Gibod, É. Vilmint

Comptabilité, 3^e éd.

B. Bachy

Contrôle de gestion

C. Selmer

Qualité, 4^e éd.

F. Gillet-Goinard, B. Seno

Responsable financier, 3^e éd.

C. Selmer

Santé – Sécurité – Environnement, 4^e éd.

F. Gillet-Goinard, C. Monar

RESSOURCES HUMAINES / FORMATION

Accompagnement professionnel

M.-L. Barthélémy, H. Le Pennec

Chief Happiness Officer

A. Motte, S. Larabi, S. Boutet

Coaching, 3^e éd.

B. Ammiar, O. Kohneh-Chahri

CSE, 2^e éd.

A.-L. Smaguine

Dialogue en entreprise

A. Stimec, A. Benitah

Facilitation

E. Brunet, A. Monot

Formateurs, 4^e éd.

F. Bouchut, F. Cuisiniez, I. Cauden, *et al.*

Gestion des conflits, 2^e éd.

J. Salzer, A. Stimec

Ressources Humaines, 3^e éd.

A. Haegel

Télétravail

G. Epitalon, F. Gault, C. Rabineau

MARKETING / COMMUNICATION

Communication, 4^e éd.

B. Jézéquel, P. Gérard

Community manager, 2^e éd.

C. Pellerin

Conférencier, 2^e éd.

C. Morlet, B. Deloupy

Écrire pour le web, 2^e éd.

M. Gani

Facebook Ads et Instagram Ads

C. Pellerin

Génération de Leads

P. Gastaud

Inbound marketing et growth hacking

S. Truphème, P. Gastaud

Instagram

C. Pellerin

LinkedIn

J. Pibourret

Marketing, 4^e éd.

N. Van Laethem, B. Durand-Mégret

Marketing digital, 2^e éd.

S. Truphème, P. Gastaud

Marketing vidéo

T. Gasio

Podcast

V. Béjot

Réseaux sociaux

C. Pellerin

SEO

B. Thiers

COMMERCIAL / RELATION CLIENT

Commercial, 3^e éd.

P. Bélorgey, S. Mercier

E-commerce, 2^e éd.

C. Delabre

Expérience client, 3^e éd.

L. Chabry, F. Gillet-Goinard, R. Jourdan

Libraire

C. Meneghetti, J.-C. Millois

ENTREPRENEURIAT

Création d'entreprise, éd. 2023

C. Léger-Jarniou, G. Kalousis

Freelance

S. Moran

Levée de fonds

D. Bernard, C. Tremblais, A. Magnin, *et al.*

Micro-entrepreneur, 2^e éd.

C. Selmer, J. Hellart

EFFICACITÉ / BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Améliorer sa mémoire et sa concentration

X. Delengaigne, C. Maitre

Bien-être au travail, 2^e éd.

C. Huet, G. Rohou, L. Thomas

Confiance en soi

A. Leibovitz

Créativité, 3^e éd.

F. Debois, A. Groff, E. Chenevier

Développement personnel

L. Lagarde

Écrits professionnels

V. Le Broussois

Efficacité professionnelle, 2^e éd.

P. Bélorgey

Gestion du stress, 2^e éd.

G. du Penhoat

Gestion du temps, 2^e éd.

P. Bélorgey

Intelligence émotionnelle, 2^e éd.

C. Peres-Court, M.-E. Launet

Mind mapping, 2^e éd.

X. Delengaigne, M.-R. Delengaigne

Orthographe

A. Ponsonnet

Pensée visuelle

C. Tsiang, B. Lhuillier

Personal Branding

S. Moran, N. Van Laethem

Prendre la parole en public

A. Leibovitz

Psychologie positive au travail

B. Arnaud, E. Mellet

Relaxation

L. Histel-Barontini

Santé au travail

C. Vasey

Soft skills

N. Van Laethem, J.-M. Josset

Préface

Personne ne laisse son affectivité au vestiaire avant de pénétrer au bureau, chez soi, chez des amis ou des inconnus. Peut-on oublier les émotions de la vie privée : la dernière scène de ménage, le magnifique opéra, les bonnes ou mauvaises notes des enfants, l'accident de voiture évité de justesse ?

Chaque journée est riche d'événements émotionnels : la joie de retrouver des collègues que l'on apprécie, l'enthousiasme généré par un projet, la peur d'une restructuration et d'un probable plan social, la tristesse en perdant une personne aimée, la colère devant un problème qui se répète pour la énième fois... Dans l'éducation, les familles et les organisations traditionnelles, les émotions ont mauvaise presse, seuls la rationalité et la logique ont droit de cité. De nombreuses personnes, s'inscrivent dans des séminaires ou des séances de coaching en espérant annihiler toutes réactions émotionnelles, voire toute conscience de leurs émotions. « Je viens ici pour maîtriser les situations », « Il faut cacher ses sentiments pour être respecté », « L'entreprise n'a que faire des états d'âmes, les gens sont payés pour faire correctement leur travail », annoncent-elles. Elles se privent des nombreuses possibilités de communication offertes par l'expression fructueuse des émotions et des sentiments. La dureté économique actuelle, la compétition à outrance et les épreuves de la vie poussent certains à penser que les émotions sont le lot des faibles.

Cette attente est à l'inverse de ce préconise ce livre. Contrôler avec efficacité ses émotions consiste à rester en contact avec elles et savoir les utiliser pour agir avec sérénité et efficacité.

En effet, la reconnaissance de ses propres émotions ainsi que de celles des autres aide à résoudre plus rapidement des problèmes relationnels alors que de longs discours, au contraire les enlisent ou les aggravent.

Chaque événement est associé à une émotion. Précisons que si l'événement est producteur d'émotion, cette émotion est différente selon les personnes. Chacun va réagir à l'événement en fonction de sa culture, de son éducation, de ses expériences lointaines, des derniers épisodes vécus et du contexte économique et social.

Ce qui se présente comme une opportunité pour les uns est un danger pour les autres. Un compliment déclenche chez certains de la joie et chez les autres de la méfiance, de la tristesse ou de la colère. Les émotions, nous aident à communiquer, mieux vivre nos difficultés, mieux comprendre les autres et les situations, et donc agir dans un sens adapté aux circonstances. Filtrées et réprimées, elles sont traitées avec maladresse et inefficacité.

Chaque émotion est un radar pour soi-même et pour les autres, un radar qui permet de choisir une action appropriée. Il est en effet inefficace de proposer du changement en présence d'un sentiment de joie ou de la continuité en présence de colère.

J'espère que cette préface vous donne envie de lire ce livre. Je connais personnellement les deux auteures qui capitalisent de nombreuses interventions sur cette problématique, coaching individuel, formation et détection et traitement des risques psychosociaux. Elles ont su par cette boîte à outils transformer les recherches scientifiques et universitaires sur ce sujet en méthodes transposables par tous.

Jean-Louis MULLER,
Directeur associé chez Cegos et chargé de cours à l'université Paris 9 Dauphine

Avant-propos

“

N'oublions pas que les petites émotions sont les grands capitaines de nos vies et qu'à celles-ci nous obéissons sans le savoir.

Vincent Van Gogh

S'appuyant sur des outils opérationnels, cet ouvrage va vous permettre d'augmenter vos compétences émotionnelles sur 3 axes : mieux se connaître, utiliser ses émotions avec intelligence, gérer les émotions des autres.

L'intelligence émotionnelle

Le rôle non négligeable des émotions dans l'adaptation à un environnement en perpétuel changement est devenu une certitude. Si l'intelligence émotionnelle a un impact bénéfique reconnu sur la santé mentale et physique, elle facilite grandement la prise de décision et le travail en équipe.

L'intelligence émotionnelle permet à chacun d'identifier ses émotions et d'en comprendre les causes et conséquences, de renforcer la maîtrise de soi mais aussi sa flexibilité, et de limiter les situations conflictuelles.

Huit dossiers développent les outils et les méthodes qui permettent de mobiliser son intelligence émotionnelle, pour gagner en confiance en soi, s'épanouir dans son travail, limiter les débordements émotionnels, communiquer avec assurance et conviction et favoriser l'entraide et la coopération.

Sommaire des vidéos

Certains dossiers sont accompagnés de vidéos, accessibles par QR codes, qui complètent, développent ou illustrent le propos :

- Repérer les émotions (outil 3)
- Sentir son cœur (outil 24)
- Se centrer sur soi : le fil d'or (outil 29)
- Les automassages (outil 31)
- Communiquer ses besoins (outil 51)

Remerciements

Nous remercions sincèrement Jean-Louis Muller, Odile Marion, Sara Pereira et Christelle Mazoyer pour leur coopération.

Merci à nos clients en formation et en coaching pour leur confiance.

Merci également aux lecteurs de la 1^{re} édition qui nous ont aidés à faire progresser le livre.

Sommaire

Préface	5	
Avant-propos	6	
DOSSIER 1	LE QUOTIENT ÉMOTIONNEL	10
• <i>Outil 1</i>	Les 5 axes de l'intelligence émotionnelle	12
• <i>Outil 2</i>	La palette des émotions	16
• <i>Outil 3</i>	Les manifestations comme point de repère	18
• <i>Outil 4</i>	La satisfaction des besoins primaires	20
• <i>Outil 5</i>	Les préférences cérébrales	22
• <i>Outil 6</i>	L'alignement des niveaux logiques	24
DOSSIER 2	LE RESSENTI DES ÉMOTIONS PRIMAIRES AU QUOTIDIEN	28
• <i>Outil 7</i>	La joie	30
• <i>Outil 8</i>	La colère	32
• <i>Outil 9</i>	La peur	36
• <i>Outil 10</i>	La tristesse	38
• <i>Outil 11</i>	La surprise	40
• <i>Outil 12</i>	Le dégoût	42
DOSSIER 3	LA FLEXIBILITÉ	44
• <i>Outil 13</i>	La concentration	46
• <i>Outil 14</i>	La spirale des émotions	48
• <i>Outil 15</i>	La pensée positive	50
• <i>Outil 16</i>	L'ancre ressource	54
• <i>Outil 17</i>	La dissociation	56
• <i>Outil 18</i>	L'autohypnose	58
• <i>Outil 19</i>	Les positions de perception	60
DOSSIER 4	LA MAÎTRISE DE SOI	62
• <i>Outil 20</i>	Les niveaux d'énergie	64
• <i>Outil 21</i>	Canaliser l'agressivité	66
• <i>Outil 22</i>	Diminuer la pression	68
• <i>Outil 23</i>	La visualisation mentale	72
• <i>Outil 24</i>	La cohérence cardiaque	74
• <i>Outil 25</i>	Manger zen	78
• <i>Outil 26</i>	Évacuer les tensions par le sport	82

DOSSIER 5	LA RÉCUPÉRATION	84
	• <i>Outil 27</i> Faire travailler ses cinq sens	86
	• <i>Outil 28</i> La respiration	88
	• <i>Outil 29</i> La relaxation	90
	• <i>Outil 30</i> La relaxation oculaire	92
	• <i>Outil 31</i> Les automassages	94
	• <i>Outil 32</i> La sérénité	96
	• <i>Outil 33</i> La méditation	98
	• <i>Outil 34</i> Avoir un sommeil réparateur	100
	• <i>Outil 35</i> La micro-sieste	104
	• <i>Outil 36</i> Être en forme au bureau	106
DOSSIER 6	L'ÉQUILIBRE ÉMOTIONNEL ET LA STABILITÉ	108
	• <i>Outil 37</i> Les plaisirs	110
	• <i>Outil 38</i> L'état de <i>flow</i>	112
	• <i>Outil 39</i> La confiance en soi	116
	• <i>Outil 40</i> Les sphères de vie	118
	• <i>Outil 41</i> La méthode LKM	122
	• <i>Outil 42</i> La stratégie d'objectif	124
	• <i>Outil 43</i> L'affirmation de soi	128
DOSSIER 7	LE CLIMAT DE CONFIANCE	132
	• <i>Outil 44</i> Les leviers de la confiance	134
	• <i>Outil 45</i> La saine attitude	138
	• <i>Outil 46</i> L'attitude empathique	142
	• <i>Outil 47</i> La satisfaction des besoins relationnels	146
	• <i>Outil 48</i> La communication de ses besoins	150
	• <i>Outil 49</i> La coopération gagnante	154
DOSSIER 8	LA GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES	158
	• <i>Outil 50</i> Savoir faire face	160
	• <i>Outil 51</i> Recevoir une critique	164
	• <i>Outil 52</i> Prendre en compte la colère	166
	• <i>Outil 53</i> Gérer ses émotions en situation de tension	170
	• <i>Outil 54</i> Sortir du conflit	174
	• <i>Outil 55</i> La recherche de solutions	178
	• <i>Outil 56</i> Les comportements préventifs	180
	• <i>Outil 57</i> Le <i>Swish</i>	184
	• <i>Outil 58</i> La synchronisation	186
	Glossaire	188
	Bibliographie	192

1

DOSSIER

LE QUOTIENT ÉMOTIONNEL

“

Toutes les grandes découvertes sont faites par ceux qui laissent leurs émotions devancer leurs idées.

Charles Henry Parkhurst



L'intelligence émotionnelle se définit comme l'« habileté à percevoir et à exprimer les émotions, ainsi qu'à réguler les émotions chez soi et chez les autres » (Mayer et Salovey). Or les émotions jouent un rôle dans presque toutes les activités professionnelles, la plupart des métiers impliquant de travailler avec d'autres personnes. Elles influencent nos actions, nos réactions et nos interactions. Elles sont impliquées dans la réussite des équipes mais aussi dans les tensions et les conflits.

Mesurer son quotient intellectuel

La première étape pour développer son intelligence émotionnelle consiste à évaluer son quotient émotionnel, au même titre que le quotient intellectuel. Prenant en compte d'autres facteurs que la mesure du QI (confiance en soi, affirmation de soi, etc.), le QE permet de mieux cerner les attitudes et comportements d'une personne dans sa capacité à influencer sur ses émotions et celles des autres.

Dans ce dossier, nous nous appuyons sur les travaux récents en neurologie qui caractérisent l'intelligence émotionnelle comme l'interaction entre les parties rationnelles et émotionnelles de notre cerveau.

En calculant votre profil personnel face aux émotions et aux situations difficiles, vous identifiez ainsi les compétences à conserver et celles que vous devez faire évoluer.

Accroître ses compétences émotionnelles

Le cerveau pilote notre système de survie. Dans le milieu professionnel, la plupart des événements et des changements ne sont pas dangereux physiquement. Mais notre cerveau est conçu pour ne pas faire la différence a priori et le stress de la situation va souvent nous amener à développer des comportements défensifs. L'agressivité, la passivité, la manipulation sont autant de comportements facilement identifiables dans les entreprises autant en voiture que dans les transports ou dans une file d'attente.

L'intelligence émotionnelle nous permet d'utiliser les tensions et émotions ressenties sans se braquer ou braquer l'autre. En exploitant vos préférences cérébrales, en acceptant vos émotions et celles des autres, vous allez passer d'un mode réflexe à celui de l'action raisonnée, et prendre la bonne décision au bon moment.

Les outils

1	Les 5 axes de l'intelligence émotionnelle	12
2	La palette des émotions	16
3	Les manifestations comme point de repère	18
4	La satisfaction des besoins primaires	20
5	Les préférences cérébrales	22
6	L'alignement des niveaux logiques	24



Outil

1

“
Connaître autrui
n'est que science ; se
connaître soi-même,
c'est intelligence.

Proverbe chinois

Les 5 axes de l'intelligence émotionnelle

En quelques mots

Les **émotions** sont ressenties selon notre propre personnalité. Chaque situation est accompagnée de sensations agréables ou désagréables, de plaisir ou déplaisir. L'intelligence émotionnelle est donc une question d'équilibre. Plus une personne se sent stable, plus elle peut faire face aux événements et les anticiper.

La **conscience émotionnelle** est un ensemble de capacités et de qualités personnelles consistant à être conscient des émotions et à comprendre ce qui les déclenche. Elle permet de vivre pleinement les émotions et de savoir faire face à ses propres réactions émotionnelles incohérentes.

MESURER SON QUOTIENT ÉMOTIONNEL

* Reporter ici les scores de l'auto-évaluation page 15.

Compétences	Affirmations						Score
1. Comprendre ses émotions	4	5	11	12	14	16	Total par ligne
2. Gérer son équilibre émotionnel	6	7	9	13	24	28	Total par ligne
3. Être ouvert aux émotions de l'autre	1	17	19	20	26	29	Total par ligne
4. Exprimer et partager son ressenti	2	3	10	18	25	27	Total par ligne
5. Gérer les émotions en situation de tension	8	15	21	22	23	30	Total par ligne
	Total général						



POURQUOI L'UTILISER ?

Objectif

Le quotient émotionnel est un levier permettant de développer la confiance en soi, par la connaissance de soi et plus particulièrement par la conscience émotionnelle. Il mesure un ensemble de capacités et de qualités personnelles réparties selon 5 axes : comprendre les émotions, vivre les émotions, être ouvert aux émotions de l'autre, exprimer et partager les émotions, gérer les émotions en situation de tension.

Contexte

Le quotient émotionnel est une photographie d'un moment particulier à un instant T. L'intelligence émotionnelle se cultive tout au long de la vie. Les résultats au test vont donc évoluer au fil du temps. Il est donc intéressant de le refaire après quelques années afin de mesurer votre progression sur les différents axes.



COMMENT L'UTILISER ?

Étapes

1. Choisir le moment opportun (aucune sensation désagréable ou contrariété), dans un endroit calme et isolé, sans mail ou téléphone, afin de ne pas être dérangé.
2. Compléter le questionnaire sans réfléchir, le plus rapidement possible et sans le contextualiser.
3. Réfléchir en terme de « fréquence d'apparition du comportement » et ne pas hésiter à inscrire les extrêmes si la fréquence est quasi systématique ou au contraire absente. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse.
4. Comptabiliser les scores obtenus sur les 5 axes de l'intelligence émotionnelle (cf. tableau p. 12). Chaque domaine de compétence est indépendant des quatre autres.
5. Se fixer des objectifs de développement cohérents et réalistes.

Méthodologie et conseils

Le quotient émotionnel ne correspond pas à un test de personnalité. Il ne vous place pas dans des cases mais permet de vous situer sur les 5 champs de compétences émotionnelle, à un moment donné. Les scores obtenus reflètent votre capacité à être conscient de vos émotions et d'identifier ce qui les déclenche, d'entrer en contact avec vos ressentis et de pouvoir les nommer, à s'ouvrir à l'état émotionnel de l'autre, à exprimer et partager vos émotions et à éviter qu'un désaccord se transforme en conflit.

L'intelligence émotionnelle consiste donc à reconnaître et comprendre ses propres émotions et sentiments quand ils se produisent et à les utiliser pour prendre des décisions. Il est donc utile de savoir maîtriser émotions et impulsions pour s'adapter à la situation et ainsi limiter la colère noire, la crise de larmes, l'anxiété ou le fou rire mal venus. En détectant et comprenant les émotions d'autrui, nous sommes alors capables de faire preuve d'empathie dans notre relation aux autres et d'avoir les réactions appropriées pour ne pas envenimer la situation.

Mais l'intelligence émotionnelle vous permettra aussi d'inspirer et d'influencer les autres sans générer de résistances ou de tensions.

Suite outil 1 →

Avant de vous lancer...

- ✓ **L'autodiagnostic vous donne les grandes lignes de votre profil émotionnel.**
- ✓ **Dites ce que vous faites actuellement et non ce qu'il conviendrait de faire.**
- ✓ **Vivez pleinement vos émotions et repérez vos réactions émotionnelles inappropriées.**
- ✓ **Identifiez les domaines dans lesquels vous êtes à l'aise pour renforcer la confiance en soi.**

Les 5 axes de l'intelligence émotionnelle



COMMENT ÊTRE PLUS EFFICACE ?

Les cinq champs de compétences émotionnelles

1. Comprendre ses émotions :

- Comprendre ce qui déclenche vos émotions en général et identifier les déclencheurs.
- Comprendre en quoi vous êtes à l'origine d'émotions ressenties par les autres.
- Nommer les émotions.
- Vous connaître pour mieux comprendre vos émotions.
- Oser ressentir les émotions.
- Ressentir les sensations corporelles.

2. Vivre les émotions :

- Être optimiste et confiant.
- Accepter les émotions.
- Prendre du plaisir.
- Savoir gérer votre stress.
- S'adapter aux émotions des autres.
- Savoir trouver des solutions pour faire face aux émotions.

3. Être ouvert aux émotions de l'autre :

- S'intéresser à l'autre.
- Voir et entendre les signaux corporels.
- Nommer les émotions de l'autre.
- Comprendre les émotions.
- Faire preuve d'empathie.
- Comprendre les réactions émotionnelles.

4. Exprimer et partager les émotions :

- Parler de vos ressentis en fonction des événements.
- Savoir parler de vos craintes.
- Savoir dire votre satisfaction.
- Savoir dire votre insatisfaction.
- Encourager l'expression des émotions chez l'autre.
- Savoir écouter.

5. Gérer les émotions en situation de tension :

- Vouloir résoudre les conflits.
- Exprimer votre désaccord.
- Adresser des critiques.
- Savoir vous contrôler.
- Garder votre calme face aux provocations.

Cibler vos axes de progrès

1. Le total général

Votre score est situé entre :

- 30 et 59 : les émotions ne sont pas gérées, elles vous dominent.
- 60 et 89 : les émotions sont difficiles à gérer pour vous.
- 90 et 119 : vous gérez parfois bien les émotions mais parfois elles vous dépassent.
- 120 et 149 : vous gérez bien la plupart des situations émotionnelles.
- 150 et 180 : vous gérez très bien vos émotions.

2. Les résultats par domaine de compétence.

Vos scores sont situés entre :

- 6 et 12 : vous ne maîtrisez pas cette compétence.
- 13 et 18 : vous la maîtrisez difficilement.
- 19 et 24 : vous la maîtrisez parfois assez bien.
- 25 et 30 : vous la maîtrisez bien.
- 31 et 36 : vous maîtrisez très bien.

Au regard des résultats obtenus à l'autodiagnostic, quels sont les domaines de compétences de chaque axe dans lesquels je souhaite me fixer des objectifs de progrès ?

Pour chaque domaine de compétence, déterminer :

- Ce que je veux cesser...
- Ce que je commence...
- Ce que je continue...
- Ce que je choisis...



Auto-évaluation

> Pour chacune des trente propositions, donner un score de 1 « presque jamais » à 6 « presque à chaque fois » en fonction de la fréquence d'apparition de ce comportement, sans mettre de contexte.

> Affirmations :

1. Je sens quand quelqu'un ne va pas bien.
2. Je sais dire quand je ne suis pas satisfait.
3. Les gens me parlent facilement de leurs émotions.
4. Je sais ce qui déclenche mes émotions.
5. Quand on m'agresse, je cherche à comprendre.
6. Au travail, je m'adapte aux émotions des autres.
7. Je sais canaliser mes émotions de manière constructive.
8. En cas de désaccord je sais le dire sans énervement.
9. Je suis de nature optimiste.
10. Je félicite facilement les autres pour leurs réussites.
11. Quand je ressens une émotion, je sais facilement de laquelle il s'agit.
12. Quand je me sens mal, je sais pourquoi.
13. Je supporte la frustration.
14. En général, je me fie à ce que je ressens.
15. Je sais adresser une critique à quelqu'un de sensible.
16. Lors d'une émotion, je ressens facilement mes changements corporels.
17. Je peux nommer les émotions que les autres éprouvent.
18. Au travail, je parle de mes émotions avec facilité.
19. Lors de discussions, je prête attention à ce que les autres ressentent.
20. Quand quelqu'un éprouve une émotion, je sais pourquoi.
21. Je sais me contrôler lors de situations très chargées en émotions.
22. Face aux émotions fortes des autres, je reste calme.
23. Lors d'un conflit, je cherche à résoudre le désaccord.
24. Je me réjouis quand je réussis quelque chose.
25. Je sais écouter en me mettant à la place de l'autre.
26. Je détecte chez l'autre les signes non-verbaux de son émotion.
27. Je parle de ce qui m'inquiète ou me contrarie.
28. Je sais quoi faire quand quelque chose me dérange.
29. Je comprends les réactions des autres quand quelque chose les dérange.
30. Je garde mon calme même quand on cherche à me provoquer.

> Calcul des scores : se reporter au tableau p. 12, chaque numéro correspond aux affirmations (exemple : l'affirmation 1 correspond à la compétence 3).

La palette des émotions

“

On n'est jamais abouti. Il y aura toujours quelque chose à faire, une autre couleur à visiter.

Jean Reno

En quelques mots

Une **émotion** est une réaction affective, rapide d'intensité plus ou moins forte, qui survient face à un événement déclencheur. Le psychologue américain Paul Eckmann, a observé les expressions faciales dans diverses cultures et a dénombré **6 émotions fondamentales** : la joie, la colère, la peur, la tristesse, la surprise, le dégoût. Comme une palette de couleur, elles servent de matériau de base à l'élaboration d'autres émotions dites secondaires.

Le vocabulaire émotionnel décrit les nuances et l'intensité des émotions, il est utile pour mieux les identifier et mieux se connaître.

CONNAÎTRE LES 6 ÉMOTIONS FONDAMENTALES



Joie



Colère



Peur



Dégoût



Surprise



Tristesse