



UNIVERSITÉ D'ÉTÉ 2019

# L'INTELLIGENCE *émotionnelle*

UNE ALLIÉE DANS L'ART DE DIRIGER



*Emotions et Coopération*

# Un langage pour coopérer

Françoise Keller, Erika Leclerc Marceau



# Quel est notre objectif ?

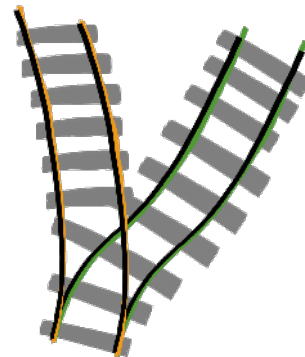


NOTRE RAISON D'ÊTRE



**Contribuer**

**Des relations  
de qualité**



**Réaliser quelque chose  
qui a du sens**

**Être heureux/se**

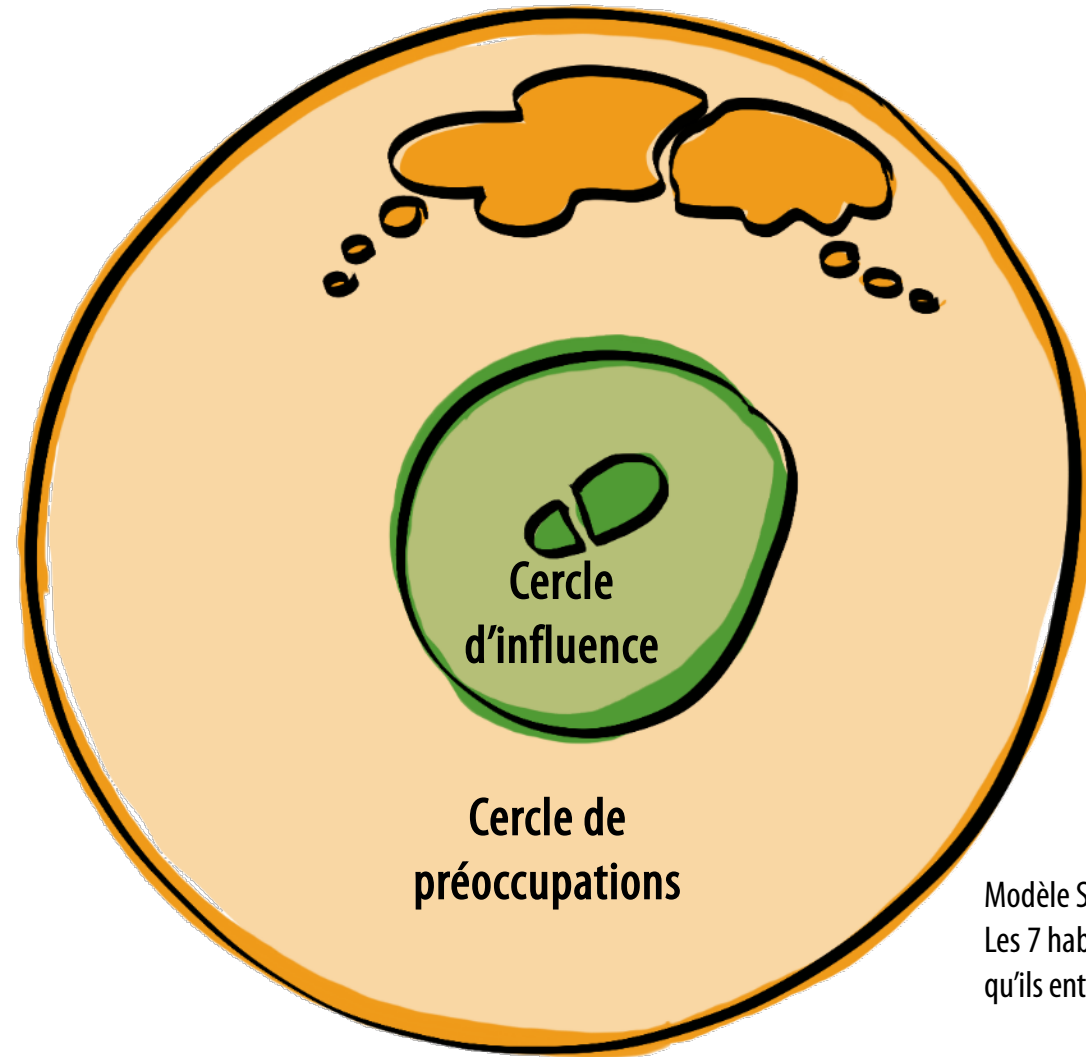
**Tout ce que nous faisons, disons,  
nous le faisons, disons,  
pour tenter de prendre en compte nos besoins fondamentaux**



# Où est notre attention ?



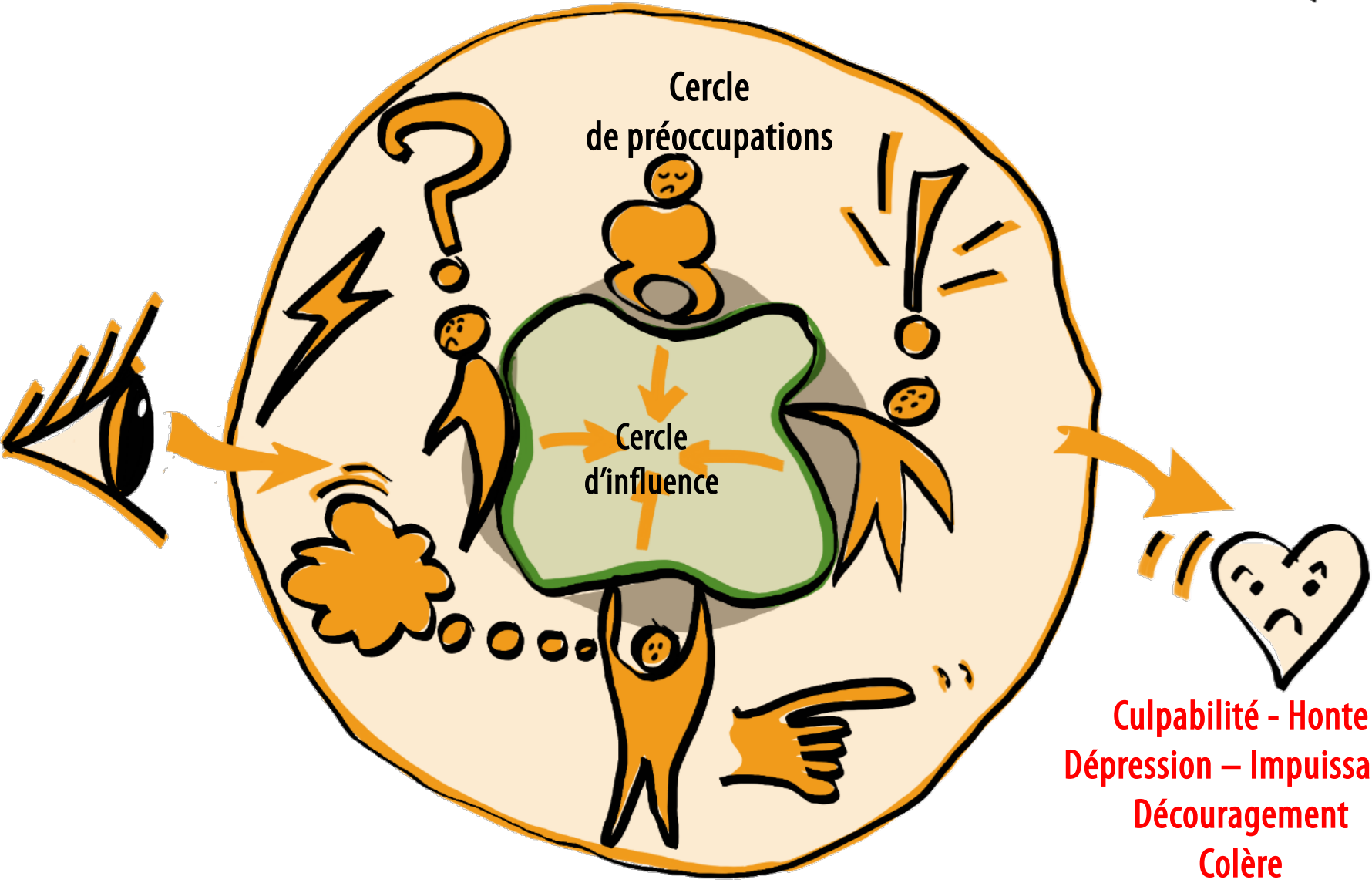
Hors  
des préoccupations



Modèle S Covey  
Les 7 habitudes de ceux qui réussissent tout ce  
qu'ils entreprennent



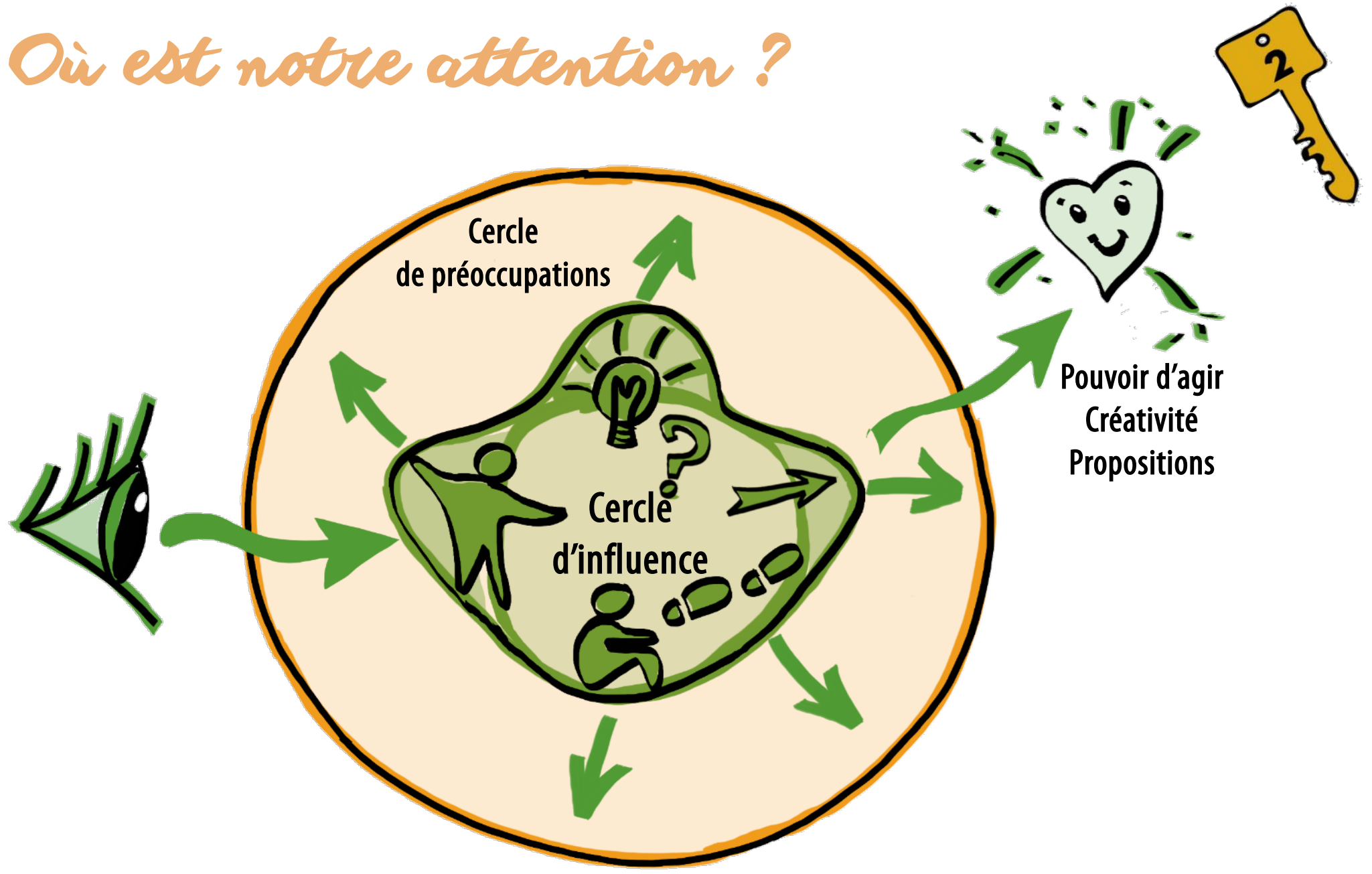
# Où est notre attention ?



Culpabilité - Honte  
Dépression – Impuissance  
Découragement  
Colère



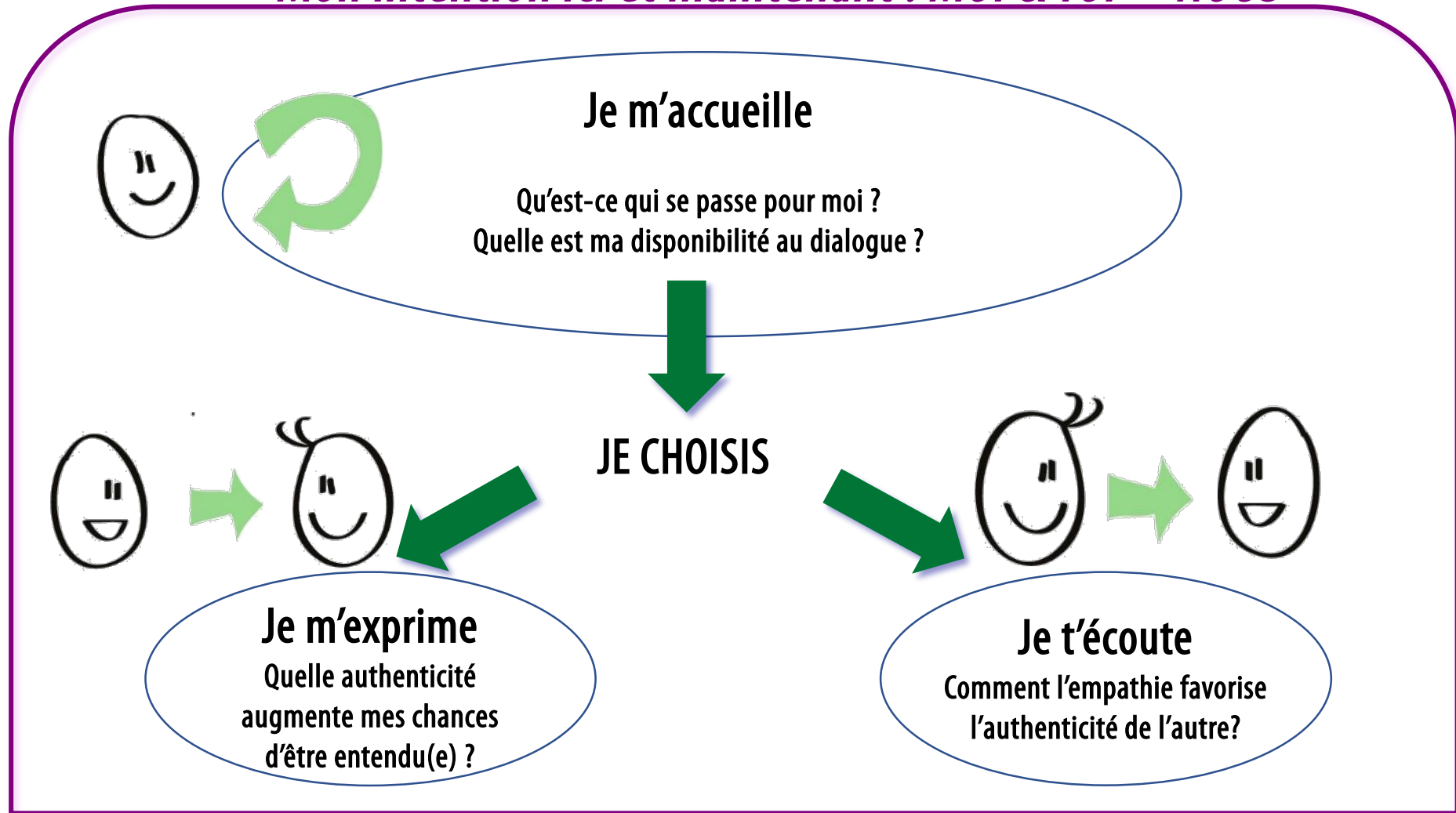
# Où est notre attention ?



# Mes trois modes relationnels



*Mon intention ici et maintenant : MOI & TOI = NOUS*







# Quatre manières d'accueillir un message

Comment peux-tu encore faire une chose pareille ?



C'est vrai, je suis nul...

**CONTRE MOI**

Comment peux-tu encore faire une chose pareille ?



et toi...  
tu pourrais agir autrement

**CONTRE L'AUTRE**



quand je vois l'énergie que je mets  
je suis triste



Comment peux-tu encore faire une chose pareille ?

j'aimerais de la solidarité

**VERS MOI**

Comment peux-tu encore faire une chose pareille ?

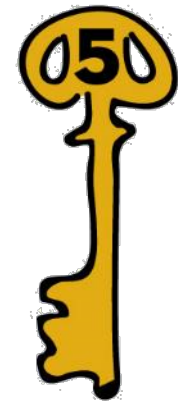


tu voudrais du soutien ?

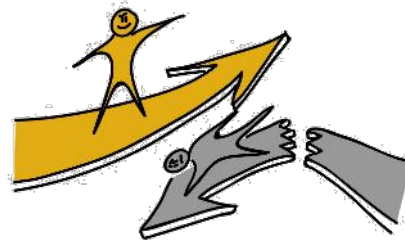
**VERS L'AUTRE**



# Cinq registres de communication



Jugement

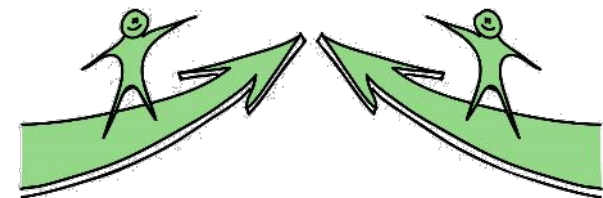


Observation



Sentiment

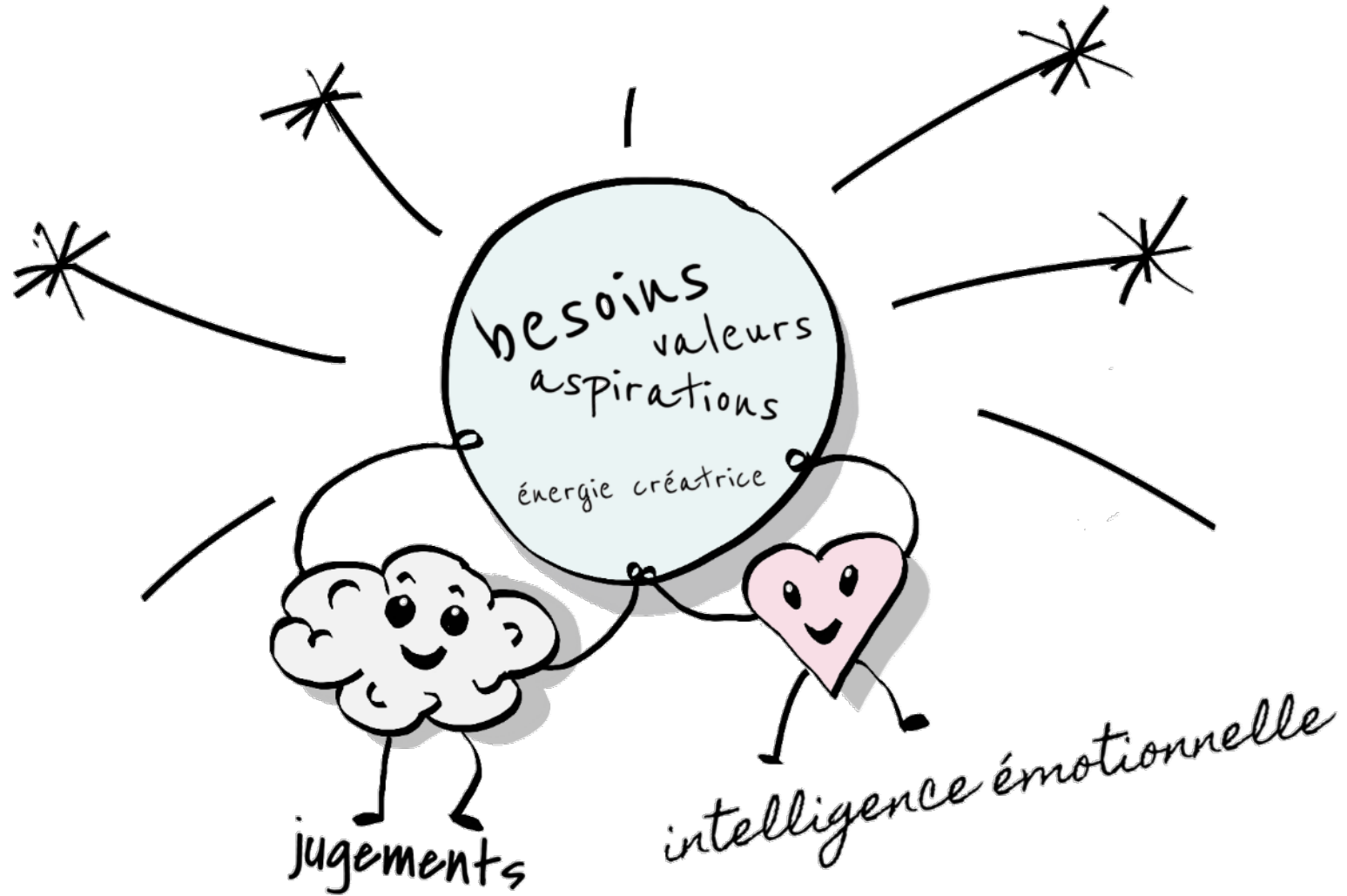
BESOIN



Demande



# Tout parle des besoins



*Nous avons le choix :*



*être heureux*

**OU**

*avoir raison*



# L'intelligence émotionnelle nous aide...



Quand les branches

se querellent,

les racines

s'embrassent

Proverbe africain



# *Le Centrage: Un Outil de régulation*



PERSONNALITÉ  
RÉACTIVE

PRÉSENCE  
CENTRÉE

CHERCHE

ACCÈS À

• CONTRÔLE



• PERCEPTION,  
INTUITION

• APPROBATION



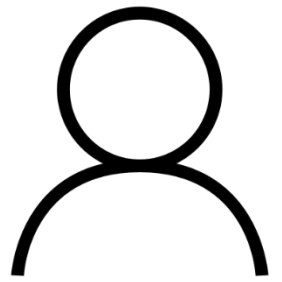
• INCLUSION,  
EMPATHIE

• SÉCURITÉ



• CONFIANCE

CENTRAGE



# Centrage

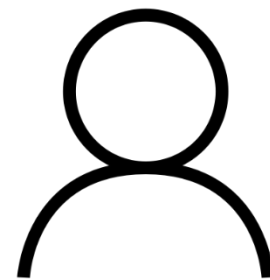
1 AXE

2 DÉTENTE

3 ESPACE

4 QUALITÉ

ADEQUA





*Synthèse et clés pour demain*



*Des clés pour faire la  
différence au quotidien*



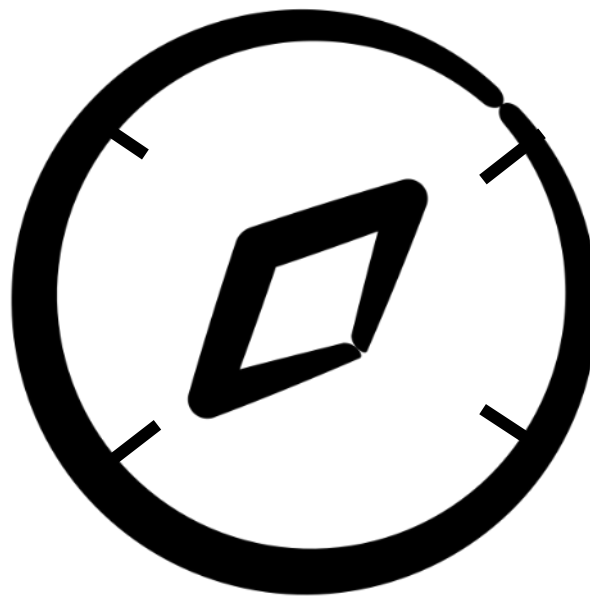
# La boussole de l'IE

Explorer

Réguler

Ecouter /  
Exprimer

Générer



Percevoir



# *Des outils communs*

*Une sélection des meilleures pratiques d'IE*

**1- La présence et le corps**

**2- Le langage conscient**

**3- Les processus de réunion**



# 1 - La présence et le corps

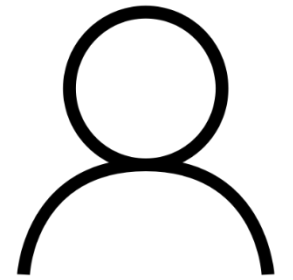
- **Technique 1 - Le centrage** pour retrouver un état de présence de leader aligné, quelle que soit la situation
- La pause consciente (CAC)
- Le scan corporel
- Les 3 respirations



# Technique 1



1 minute



## 2 - Le langage conscient

- **Technique 2 - La communication consciente** (faits / sentiments / besoins / demande) pour gérer toutes les situations émotionnelles (CNV adaptée au contexte entreprise)
- Reformulation
- Meta communication (ça, moi, nous)



# Technique 2 - La base de communication consciente (CMV)

- Face à une situation :
  - Quels sont les **faits** (sans jugement) ?
- Ici et maintenant :
  - Quelle est l'**émotion** que je ressens ? De quoi ai-je **besoin** (qui fait que je ressens cette émotion) ?
  - Quelle est l'émotion que l'autre ressent ? De quoi a-t-il besoin (qui fait qu'il/elle ressent cette émotion) ?
- A partir de maintenant :
  - Quel prochain pas pour prendre en compte nos besoins (**demande**, pas un ordre) ?





## *3 - Les processus de réunion*

- **Technique 3 - Tour météo** en entrée et sortie de réunion
- **Technique 4 - Le point en équipe** face au changement
- **Technique 5 - Le questionnement appréciatif** pour booster les émotions positives appliquées aux réunions (histoires de succès)



# Technique 3 - Le tour météo

*Pour permettre à chacun de se poser, d'écouter, et prendre le pouls du collectif*

- **DEBUT :**
  - « Avant que nous commençons l'ordre du jour , faisons un tour pour se réunir en entendant un mot ou une phrase de chacun. Svp juste un tour sans faire de commentaires »
- **Fixer la durée :** en un mot / en une phrase ou plus en fonction du temps
- **Proposer une question centrale. Ex :**
  - « Comment chacun se sent maintenant dans ce début de réunion? », « Comment chacun arrive? »
  - « Qu'est-ce qui est présent pour vous ? », « Qu'est ce qui s'est passé et qui a compté pour vous depuis la dernière réunion? »
- **FIN : Tour de clôture ( toujours sans commentaires) :**
  - « Comment sortez-vous de cette réunion ? », « Avec quoi chacun repart ? »



# Technique 4 - Le point en équipe face au changement

*Pour partager les infos, reconnaître les émotions, exprimer les non-dits et avancer*

- **Tour 1** : que savons-nous, de cette situation, qui est strictement factuel ? (*continuer sans aucun commentaire jusqu'à ce que toutes les infos soient partagées et notées*)
- **Tour 2** : quelle est l'émotion dominante chez chacun (*en un mot*)
- **Tour 3** : quelle est la première chose que vous vous dites ? (*en une phrase, la pensée dominante de chacun*)
- **Tour 4** : compte-tenu de tout cela, quelle est la principale question à se poser maintenant ? / sur quoi travailler ensemble maintenant ?



# Technique 5- Le questionnement appréciatif

*Pour changer le climat émotionnel, retrouver l'énergie, s'inspirer*

- **Niveau 1 :**

- Qu'avez vous vu d'inspirant ?
- Qu'avez vous vous particulièrement réussi ces derniers temps ?
- De quoi êtes vous fier ?

- **Niveau 2:** racontez moi comment vous vous y êtes vous pris pour y arriver ?

