



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 ?

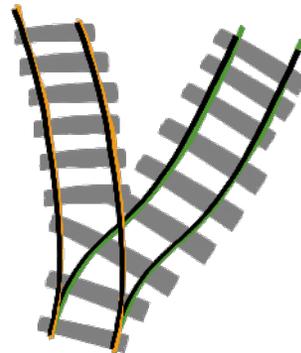


NOTRE RAISON D'ÊTRE



Contribuer

**Des relations
de qualité**



**Réaliser quelque chose
qui a du sens**

Être heureux/se

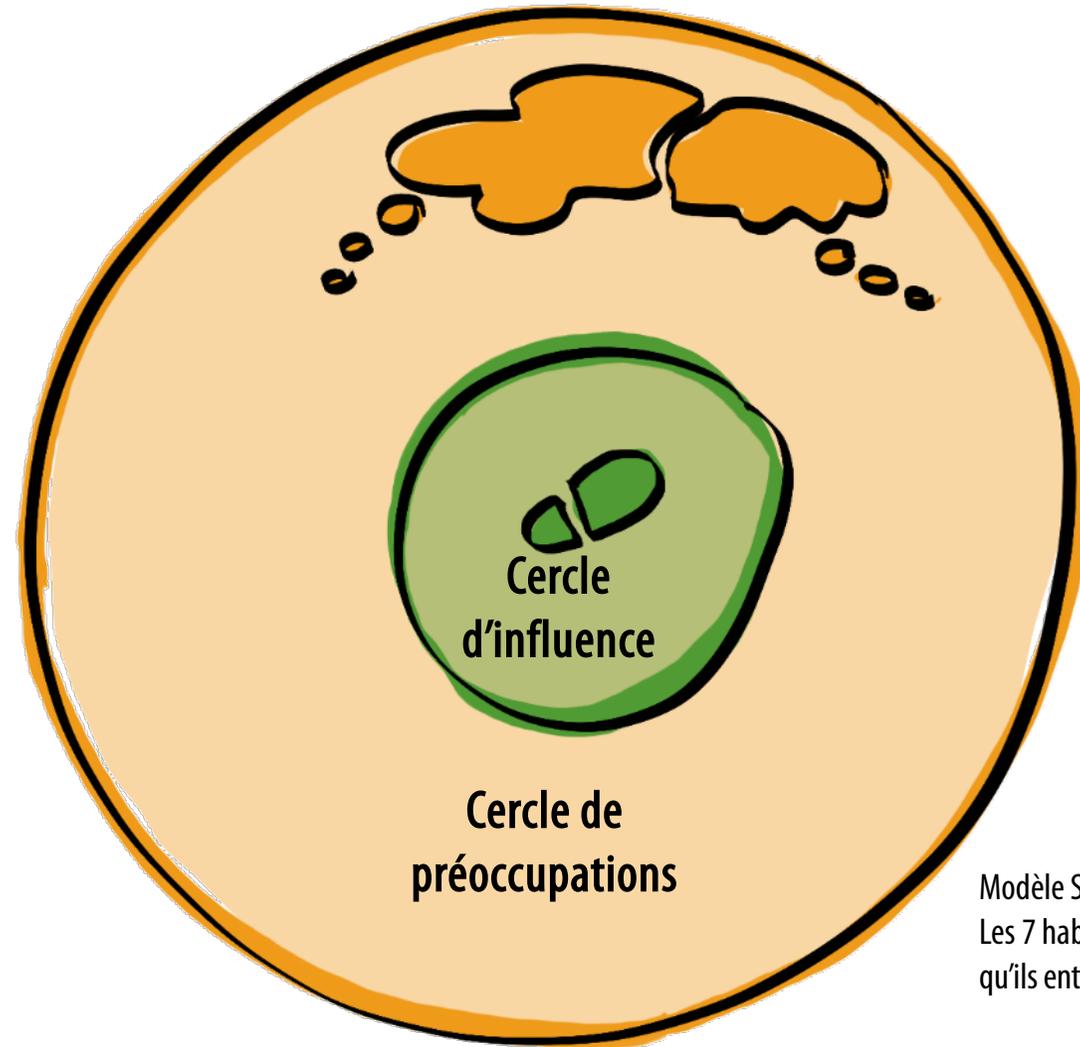
**Tout ce que nous faisons, disons,
nous le faisons, disons,
pour tenter de prendre en compte nos besoins fondamentaux**



Où est notre attention ?



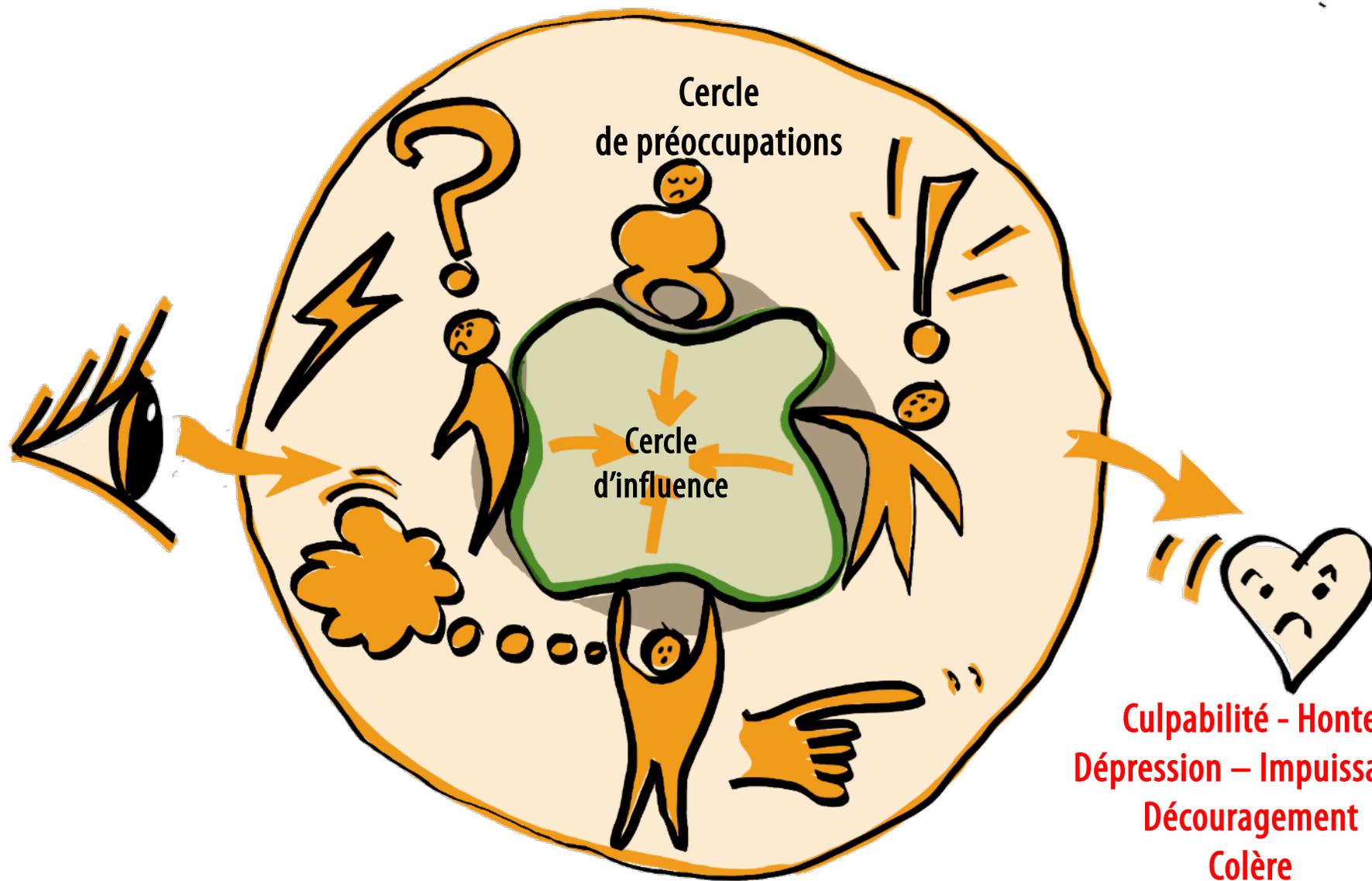
Hors
des préoccupations



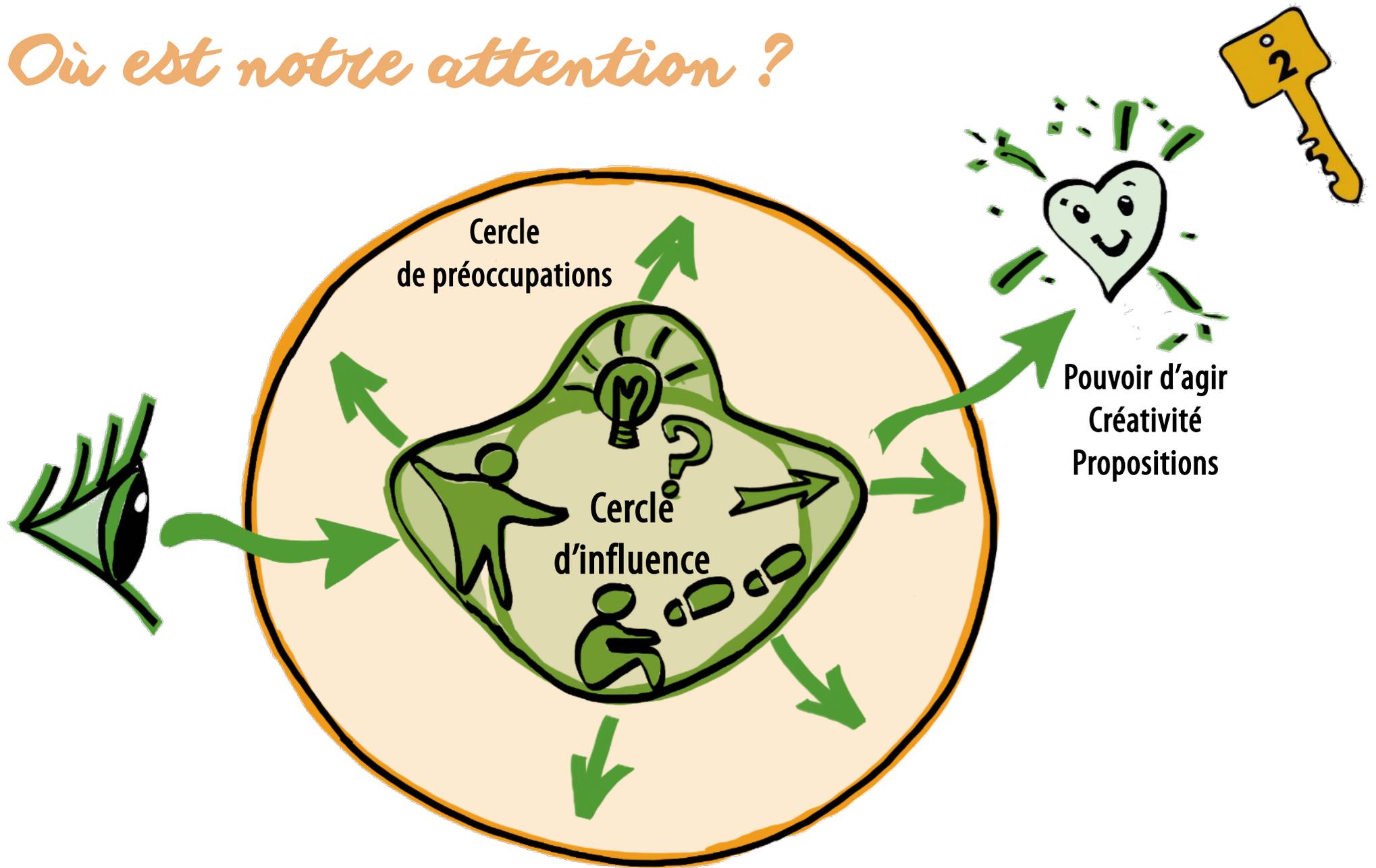
Modèle S Covey
Les 7 habitudes de ceux qui réussissent tout ce
qu'ils entreprennent



Où est notre attention ?



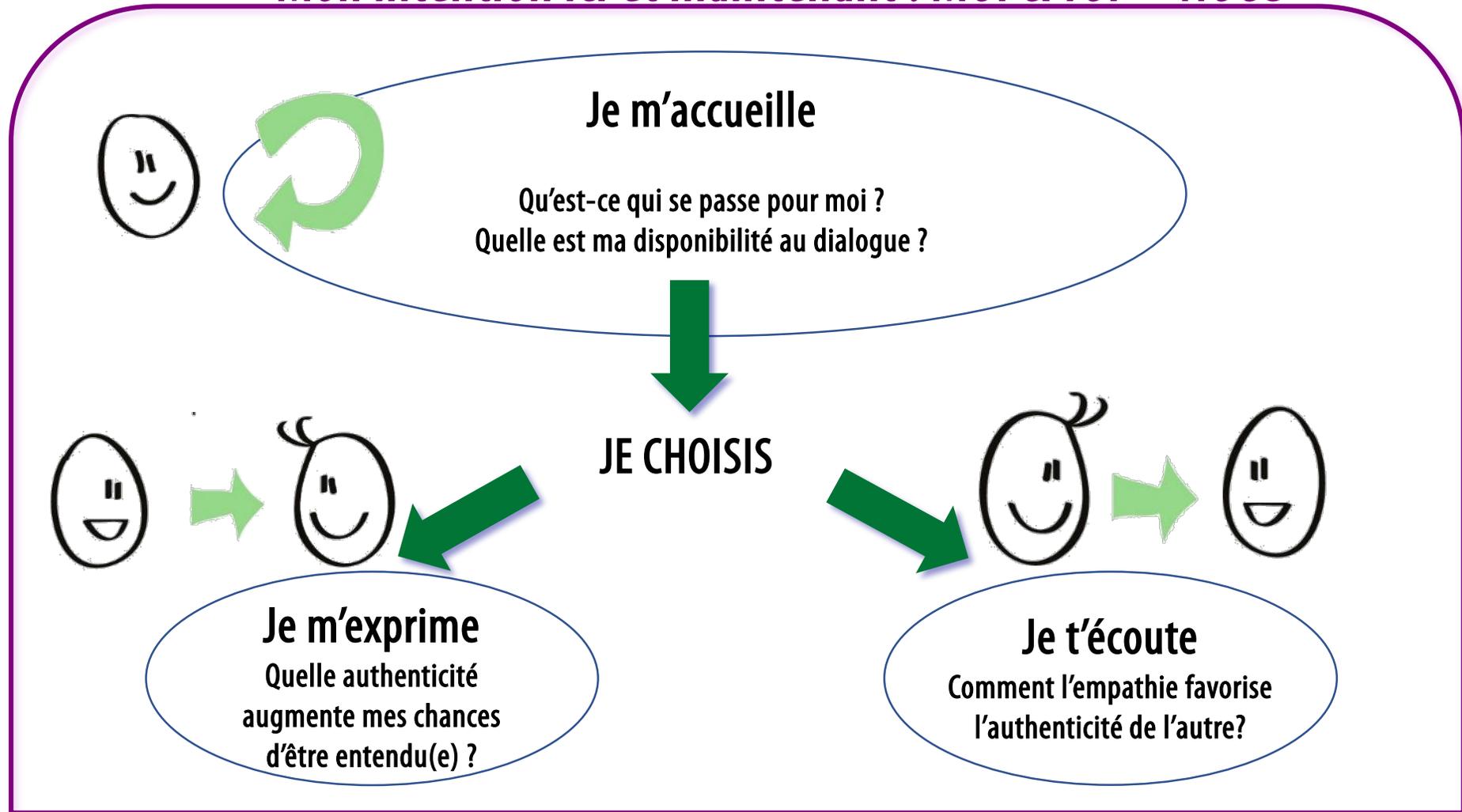
Où est notre attention ?



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 ?

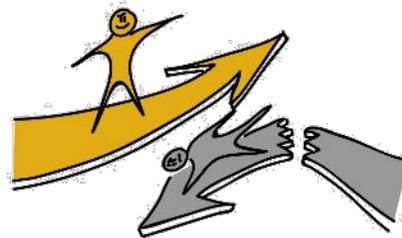
VERS L'AUTRE



Cinq registres de communication



Jugement

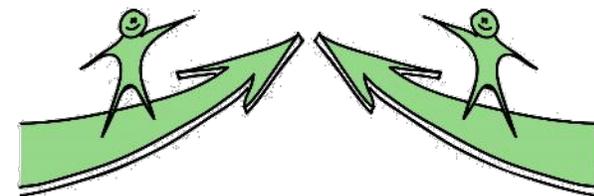


Observation



Sentiment

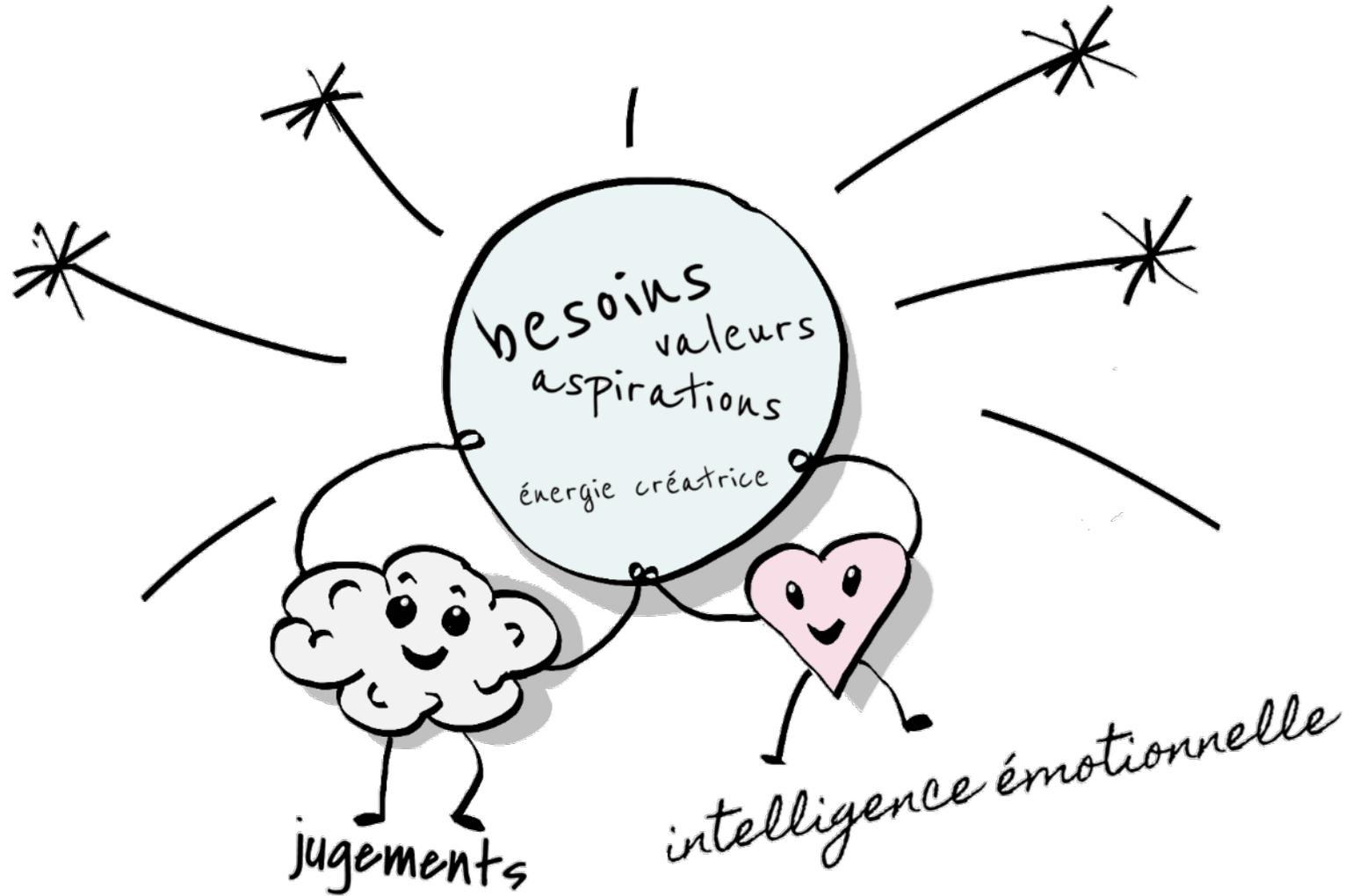
BESOIN



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



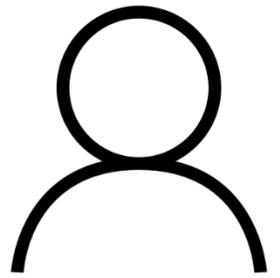
• INCLUSION,
EMPATHIE

• SÉCURITÉ



• CONFIANCE

CENTRAGE



Centrage

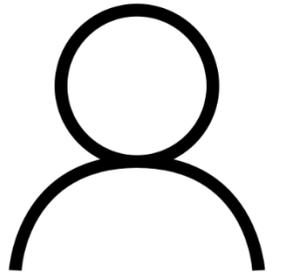
1 AXE

2 DÉTENTE

3 ESPACE

4 QUALITÉ

ADEQUA



Synthèse et clés pour demain



*Des clés pour faire la
différence au quotidien*



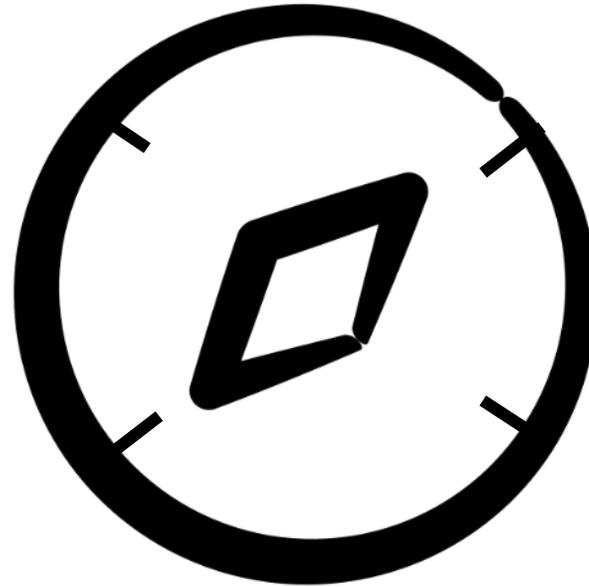
La boussole de l'IE

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

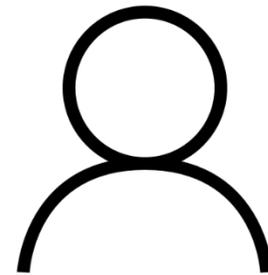
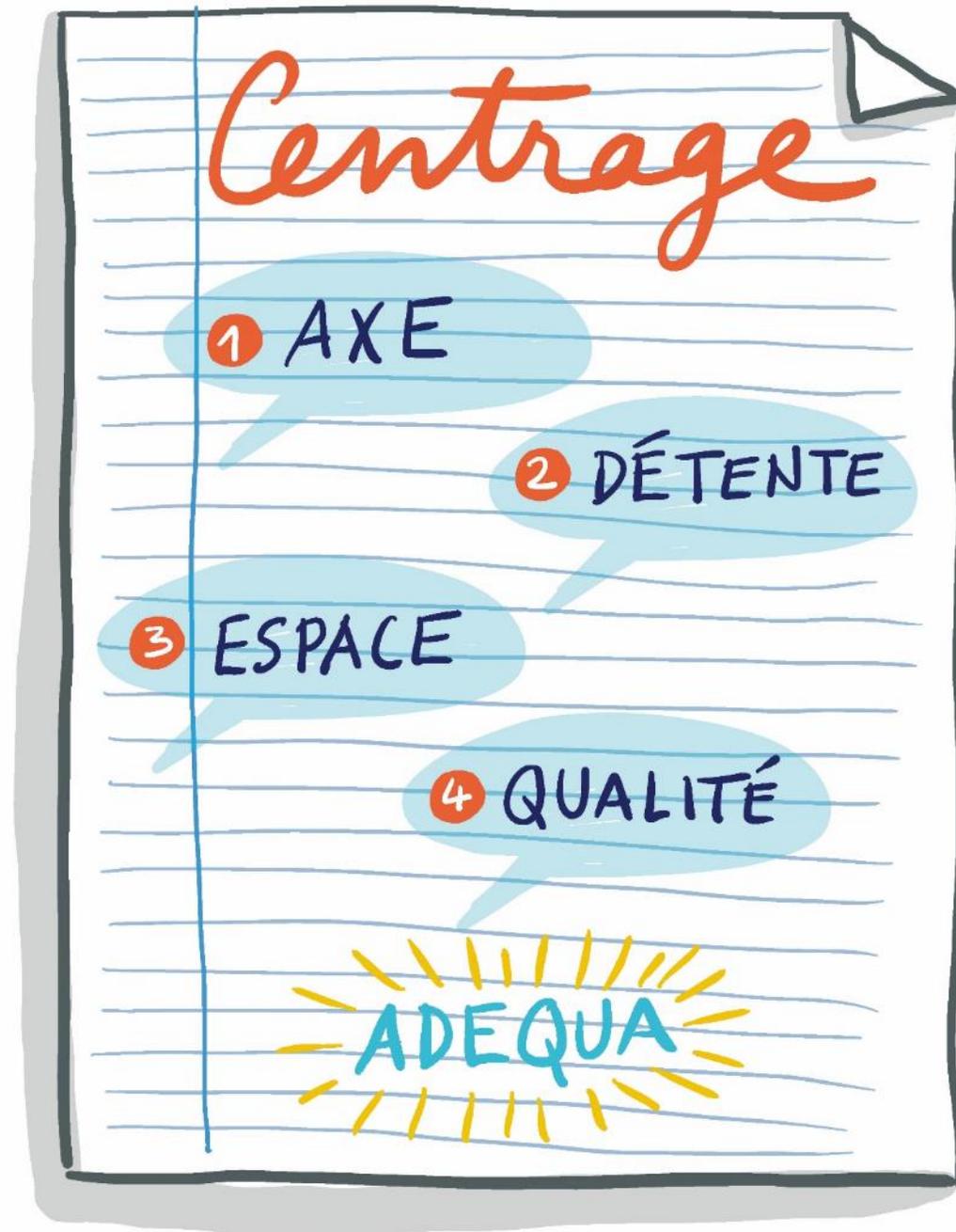
- **Technique 1 - Le centrage** pour retrouver un état de présence de leader aligné, quelle que soit la situation
- La pause consciente (CAC)
- Le scan corporel
- Les 3 respirations



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 ?

