Comprendre l’intelligence émotionnelle

Jodi LeBlanc, certification EQ-i 2.0

Objectifs

- L’intelligence émotionnelle — définition, origine du concept, et pourquoi c’est important
- Le travail, la vie et l’intelligence émotionnelle
- Développer l'aptitude émotionnelle
- Les 15 compétences de l’Inventaire du quotient émotionnel, et conseils pour les maîtriser
- Transfert de la stratégie d’apprentissage

Pourquoi faire cela?

- Pour VOUS
- Pour votre ÉQUIPE
- Pour être un meilleur LEADER
- Pour que votre vie et votre travail soient plus faciles, efficients, efficaces et plaisants
- Un avantage concurrentiel?

«Aujourd’hui, le succès en affaires repose sur 15 % de technologie et 85 % d’Intelligence émotionnelle.»

Tom Peters, auteur du livre Le prix de l’excellence

Ne t’en fais pas trop au sujet de l’entrevue, tu vas bien te débrouiller. Fais juste prétendre que l’on t’apprécie et qu’on te considère comme compétent.

Meilleur leader/pire leader

Meilleur ou pire	
Qualités	Incidence
Exemple : – politique de la porte ouverte	-me fait sentir que je suis appuyé dans mon travail

Qu’est-ce que l’Intelligence émotionnelle?

- L’Inventaire du quotient émotionnel a été défini à l’origine par Daniel Goleman comme l’éventail de compétences et de caractéristiques qui stimulent le rendement du leadership.
- Par exemple :
  - La conscience de nos émotions.
  - Le contrôle de nos émotions.
  - L’expression de nos émotions.
  - La capacité d’entretenir judicieusement et avec empathie des relations interpersonnelles.
- Les études ont démontré que les gens avec un haut QE ont une meilleure santé mentale, une meilleure performance au travail et de plus grandes compétences en leadership.

Diminue le stress opérationnel
Améliore la prise de décision
Améliore le rendement de l'équipe
Intelligence émotionnelle
Améliore la capacité de leadership
Améliore le bien-être personnel
Réduit le roulement de l'effectif

Motivation
Réflexion et conscience de soi
Gestion des relations
Dynamique organisationnelle
Conscience sociale
Empathie

Connaissances techniques
Compromis architecturaux
Expert en technologie [x]
Architecte en chef
Styles et schémas
Esprit critique

QE

QI

Stimulus
Émotion
Filtre
Interprétation
Comportement

FONCTIONNEMENT SOCIAL ET ÉMOTIONNEL
PERCEPTION DE SOI
Amour-propre
Réalisation de soi
Conscience de soi émotionnelle
BIEN-ÊTRE
EXPRESSION INDIVIDUELLE
Expression émotionnelle
Affirmation de soi
Indépendance
PERFORMANCE
RELATIONS HUMAINES
Relations humaines
Empathie
Responsabilité sociale
BIEN-ÊTRE
FONCTIONNEMENT SOCIAL ET ÉMOTIONNEL
PRISE DE DÉCISION
Résolution de problèmes
Sens de la réalité
Contrôle des impulsions
BIEN-ÊTRE
GESTION DU STRESS
Flexibilité
Tolérance au stress
Optimisme
BIEN-ÊTRE
PERFORMANCE
Intelligence émotionnelle

Amour-propre

La capacité de s’accepter tel que l’on est et d’avoir confiance en soi.

Conseil : Sentez-vous assez confiants et compétents pour atteindre vos buts.

Regard sur soi

Savoir comment vous allez, ça a un impact puissant et significatif sur votre estime de soi globale. Recevoir des commentaires sur vos points forts et vos points à améliorer est important pour mesurer votre succès.

Vérifiez toujours vos performances, n’arrêtez jamais

Trouvez des experts / leaders d'opinion à suivre - ils sont une excellente source de rétroactions

Vous avez reçu des commentaires positifs? Célébrer!

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

Réalisation de soi

La capacité de vivre une vie emplie de sens, de but et d’épanouissement.

Conseil : Accomplissez plus d’actions qui ont une signification et un sens pour vous.

Réalisation de soi

Avoir une vision claire est primordial pour traverser des périodes de changement intense. Acceptez de ne pas atteindre vos objectifs tout de suite, tant que vous vous dirigez vers votre vision.

Repenser les priorités d'aujourd'hui et fixer-vous des objectifs plus facilement digérable

Demandez ce qui vous motive, vous et les membres de votre équipe

Passer d'une planification à long terme à une planification à court terme

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

Conscience de soi émotionnelle

La capacité d’être en contact avec vos émotions.

Conseil : Avoir accès à l’ensemble des informations à propos de vos réactions à votre environnement.

Conscience de soi émotionnelle

Être conscient de vos propres émotions vous met en charge!

Étiquetez les émotions et remarquez quand elles changent

Discuter ouvertement des défis / angoisses

Insérez une pause entre les réunions, en particulier les réunions virtuelles

EQ-i 2.0® assess. predict. perform.

MHS TALENT DEVELOPMENT

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

Expression émotionnelle

- Exprimer verbalement et non verbalement ses émotions de façon ouverte.

Conseil : Partagez ce qui se passe à l’intérieur de vous.

Expression émotionnelle

Savoir quand et comment vous exprimer vous aidera à tirer le meilleur parti de vos émotions; de l'établissement de relations authentiques à l'accomplissement du travail. Les émotions donnent la priorité à ce qu'on l'on devrait prêter attention.

Désengagez (vous-même) pour vous engager (avec les autres)

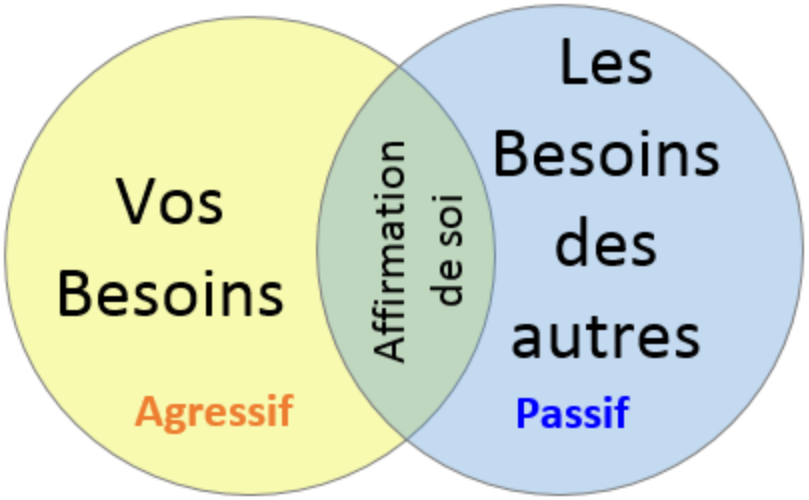
Désengagez (vous-même) pour vous engager (avec les autres)

Écrivez quelques mots qui décrivent ce que vous ressentez avant de l'exprimer

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

Affirmation de soi

La capacité de dire ce que vous avez besoin de dire.



Conseil : Soyez entendus.

L’ABCD de l’affirmation de soi

A. « Je me sens…A »
(quelle est votre réaction émotionnelle?)
B. «parce que...B » (faire le lien entre le stimulus ou l’élément déclencheur)
C. «J’aimerais que…C » (Qu’aimeriez-vous plutôt?)
D. « Comment vous sentez-vous à ce propos?» Invitez au Dialogue.

Assurance

Les mots ont du poids; par conséquent, gérez le message. Ceci est particulièrement important dans les conditions de travail virtuelles où le contexte peut manquer.

Encouragez des conversations ouvertes respectueuses

Utilisez le pronom «je» au lieu de « toi »

Testez une conversation difficile avec un ami de confiance

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

Indépendance

La capacité de faire des choses seul sans avoir besoin des autres.

Conseil : Ayez la capacité de penser par vous-mêmes et d’avoir une pensée critique.

Indépendance

Adopter de nouvelles méthodes de travail peut permettre à votre équipe de vraiment s'approprier la façon dont elle accomplit ses objectifs, vous permettant à tous d'être un peu plus autonome.

Analyser une décision récente que vous avez prise. Que pouvez-vous apprendre la prochaine fois?

Créez de l'espace pour que les autres brillent

Vous ne vous sentez pas confiant pour agir? Testez votre idée de pilote

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

Relations humaines

La capacité d’avoir des relations significatives avec les autres.

Conseil : Développer des relations mutuellement satisfaisantes

Les relations interpersonnelles

Approfondissez vos relations interpersonnelles. Créez des liens plus solides et plus significatifs tout en augmentant l'engagement et la productivité de votre équipe.

Mettre en place des sessions fréquentes de clavardage de 15 minutes

Échangez des histoires d'imperfection; soyez transparent sur vos apprentissages

Le rire soulage le stress et agit comme un ciment social

EQ-i 2.0® assess. predict. perform.

MHS TALENT DEVELOPMENT

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

«Quand vous traitez avec des personnes, souvenez-vous que vous n’êtes pas en présence d’êtres de logique, mais d’êtres d’émotions.»

Dale Carnegie, auteur

Compétences interpersonnelles

- Les dirigeants possédant d’importantes habiletés de communication interpersonnelle (QE) sont bons pour obtenir l’appui de leur équipe et susciter l’enthousiasme à propos d’une nouvelle mission ou d’un nouveau projet.
- Les dirigeants qui ont de bonnes habiletés sociales sont également bons pour gérer les changements et résoudre les conflits de façon diplomatique.
- Étudier et tenir compte de la manière dont les différences en matière de personnalités peuvent avoir une incidence sur le milieu de travail.
- En tant que dirigeant, vous pouvez inspirer la loyauté de votre équipe en offrant des félicitations et une appréciation lorsque méritées.

Empathie

La capacité de porter attention à ce que vivent les autres et à ce qu’ils ressentent.

Conseil : Les autres doivent se sentir entendus et compris.

Les étapes de l’empathie

1. **Remarquer.**
2. **Reconnaître**. Par exemple : « Il semble que quelque chose te tracasse. »
3. **Questionner.** Par exemple : «Voudrais-tu en discuter?»
4. **Manifester de la compassion**. Par exemple : « Oh, ce doit être vraiment difficile.» « Merci de m’en parler.»
5. **Offrir de l’aide.** Par exemple : « Comment pourrais-je t’aider?» « Est-ce que ce serait utile de...? » (Suggestion concrète)

Ce qu’il ne faut pas dire

1. « Ça ira. »
2. « Là, là, ne pleure pas. »
3. « Souriez, la vie est belle! »
4. « Tu vas devoir en faire abstraction pour l’instant. »
5. « Allez, sois courageux. »
6. « Ne te sens pas comme ça. »
7. « Au moins, d’autres choses vont bien. »
8. « Ne le laisse pas paraître. »
9. «I l m’est arrivé la même chose une fois. »

Les meneurs empathiques

- Aident à faire progresser les gens de leur équipe, s’opposent à ceux qui agissent de façon inéquitable, donnent des commentaires constructifs et écoutent ceux qui en ont besoin.

- Si vous voulez gagner le respect et la loyauté de votre équipe, montrez-leur que vous vous souciez d’eux en étant empathique.

Responsabilité sociale

La capacité de donner en retour.

Conseil : Aidez les autres.
Avantage secondaire : Aidez-vous.

Responsabilité sociale

En tant que leader et ambassadeur actif d'une plus grande équipe, agir dans les intérêts qui vont au-delà de vous-même vous assure de tous réussir.

Chaque soutien compte. Réfléchissez à des activités auxquelles vous pouvez tous participer

Vos objectifs sont-ils liés à une plus large vision?

Renouveler la communication avec les contacts / réseaux perdus

Résolution de problèmes

La capacité de gérer vos émotions tout en résolvant des problèmes.

Conseil : Trouvez des solutions lorsque des émotions sont en jeu.

Résolution de problème

Face à l’inconnu, la capacité de dissocier nos émotions pour relever les défis avec confiance permet d’orienter l'équipe vers des résultats favorables.

Expliquez le problème à un pair de confiance

Identifier les émotions impliquées, extraire des informations d'eux

Découvrez comment vos concurrents abordent le problème

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

Sens de la réalité

La capacité de voir les choses comme elles sont.

Conseil : Analysez fréquemment les réalités internes et externes.

Test de réalité

Le maintien d'une perspective réaliste est une compétence de leadership vitale pour vous assurer d'être une boussole pour votre équipe dans un environnement en évolution rapide.

Vérifier avec nos trippes + les faits = équilibre émotions avec des données

Vérifiez le point de vue de quelqu'un en dehors de la situation

Identifier ce qui obscurcit le jugement

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

Contrôle des impulsions

La capacité d’être patient et de retarder la satisfaction.

Conseil : Résistez à l’impulsion d’agir ou retardez-la.

Contrôle des impulsions

Attendez!! Prendre intentionnellement le temps, dans des circonstances difficiles, de peser le pour et le contre avant de se précipiter pour prendre une décision est une compétence de leadership admirable qui renforce votre crédibilité auprès de votre équipe.

Notez vos déclencheurs; surveillez-les en particulier sous pression

10 secondes de pause / éloignez-vous avant de répondre

Testez votre réponse avec un collègue de confiance; vous aurez le temps d'y réfléchir

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

Flexibilité

La capacité de passer d’une chose à l’autre sans résistance.

Conseil : Se soumettre et s’adapter aux forces hors de notre contrôle.

Flexibilité

Lorsque l'inconnu survient, il est essentiel pour le succès futur de l'équipe de montrer son intérêt pour la façon dont les gens font face ou résistent à ces changements.

Le changement est personnel. Soyez sensible aux différentes façons dont les gens abordent le changement

Reconnaissez vos émotions en en discutant

Explorer des solutions alternatives

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

Tolérance au stress

Capacité de tolérer le stress sans baisse du rendement.

Conseil : S’adapter; être capable de gérer le stress plutôt que de l’éviter.

Tolérance au stress

Le stress survient et se manifeste différemment pour chacun. En particulier lorsque la pression est forte et que le monde est en pleine mutation, les dirigeants doivent exploiter le stress pour son énergie afin de rester résilients.

Montagne ou taupinière? Contextualiser la taille du problème

Calmez votre esprit pendant 5 minutes avant de sauter dans votre prochaine réunion

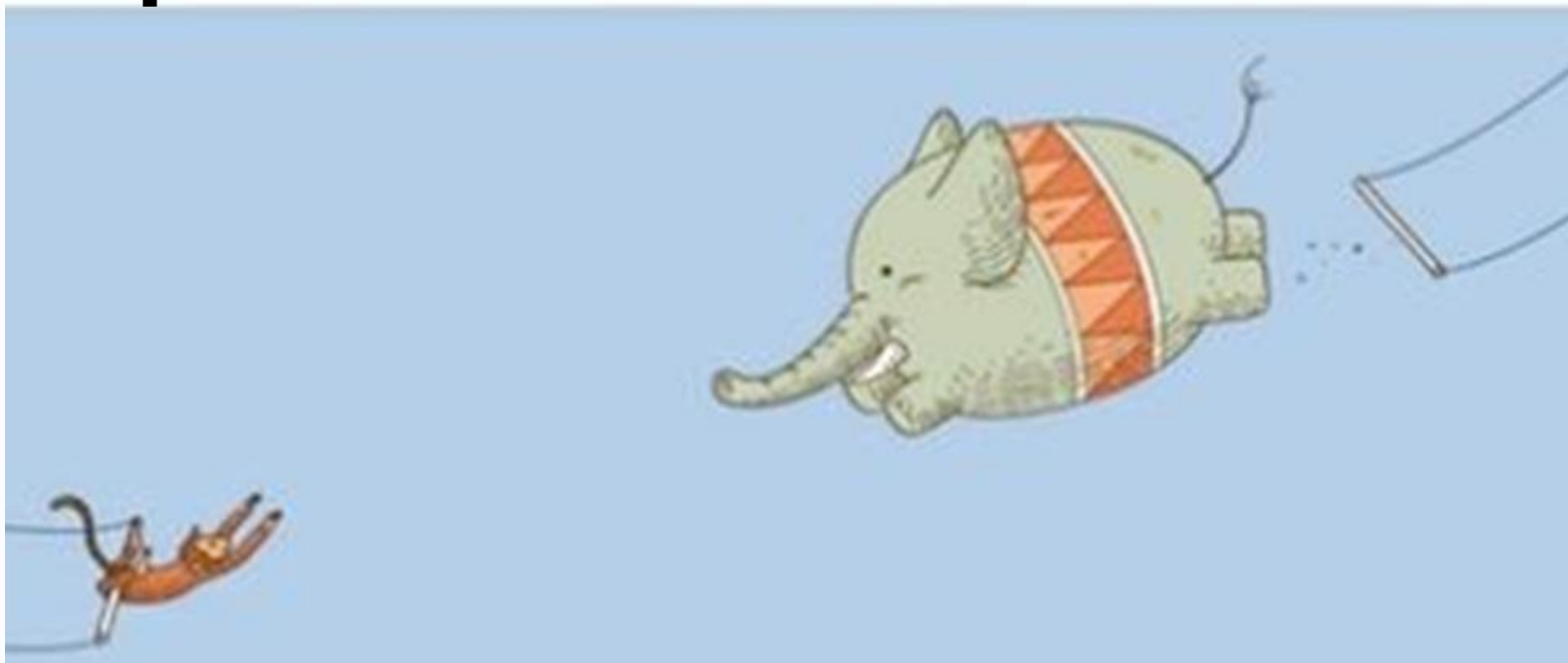
Partagez une histoire de résilience d'équipe / personnelle

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

«Tout peut être enlevé à une personne, sauf une chose: la capacité de choisir sa voie, de choisir son attitude dans n'importe quelle circonstance.»

Viktor Frankl
Man's Search for Meaning

Optimisme



La capacité de voir le bon côté des choses.

Conseil : Avoir une attitude positive et une conception positive de la vie.

Optimisme

Croire qu'une situation difficile est temporaire et trouver le bon côté lorsque vous ne vous sentez pas en contrôle est une super-force dont vous pouvez bénéficier en période d'incertitude.

L'optimisme s'apprend - considérez un revers comme éphémère et modifiable

Encouragez la pensée «ciel bleu», réfléchissez ensemble aux opportunités

Cherchez le bien dans tout, il est là-bas

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.

Bien-être / bonheur

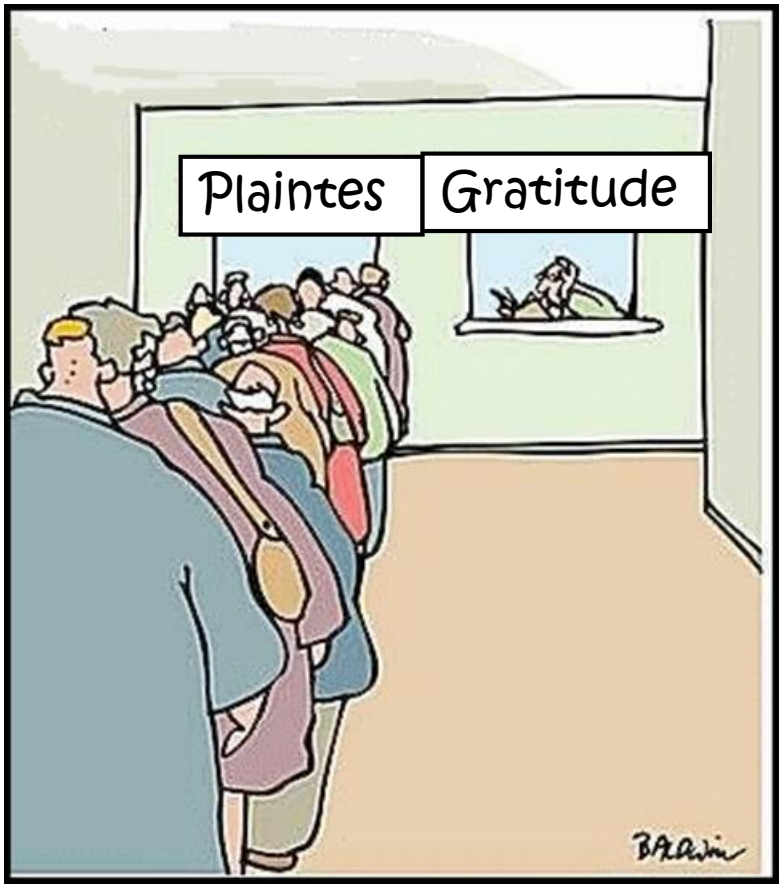
Le bonheur est une émotion riche qui peut avoir un impact durable sur le type d'héritage que vous voulez laisser derrière vous. Le bonheur peut vous aider, vous et les autres, à traverser des périodes de chaos et de crise; c'est le carburant durable dont vous avez besoin pour surmonter les jours difficiles.

Entoure-toi de personnes positives

Échanger des trucs pour une meilleure santé mentale et pour garder une bonne forme physique

Attitude de gratitude - écrivez 5 choses pour lesquelles vous êtes reconnaissant aujourd'hui

Copyright © 2020 Multi-Health Systems Inc. All rights reserved.


Plaintes
Gratitude

Prochaines étapes

1) Réfléchir à comment vous voudriez améliorer votre QE.
2) Penser à remplir une évaluation 2.0 sur l'Inventaire du quotient émotionnel.
3) Obtenir des ressources pour en apprendre plus sur le QE.
4) Utiliser les idées mentionnées pour rendre vos communications et vos relations meilleures.
5) Développer la conscience de soi avec des pratiques telles que la pleine conscience, la réflexion, la rédaction d'un journal, le mentorat, la méditation, etc.
6) Choisir de faire partie de la solution, se concentrer sur les compétences de QE et les mettre en pratique au milieu de travail.
7) Demander une rétroaction sur les compétences spécifiques de QE.

Se rappeler que le QE est un processus qui dure toute une vie

- Le QE n’est pas quelque chose que l’on développe et qu’on laisse tomber par la suite.

- C’est une pratique de toute une vie et il est toujours possible de s’améliorer.

MERCI

Exercice sur l’émotion

1. Parlez à votre partenaire d’un moment où vous avez ressenti une émotion au travail (si vous ne pouvez pas penser à moment au travail, parlez d’un moment personnel).
2. Quelle était cette «sensation»? P. ex. température, couleur, etc.
3. Comment s’est-elle exprimée (verbalement ou par des actions)?