



Maîtriser l'intelligence émotionnelle

pour un accompagnement efficace en insertion
professionnelle

VOTRE ANIMATRICE

▶ MARIE CAREAU

▶ ATELIERS SUR LA COMMUNICATION

▶ 20 ANS AU GOUVERNEMENT

▶ GESTIONNAIRE

▶ TRAVAIL POUR L'INSERTION DES NOUVEAUX ARRIVANTS



Marie.careau@maceca.net

maceca.info

Objectifs de l'atelier

- ▶ Comprendre et utiliser l'intelligence émotionnelle pour gérer ses émotions et bien communiquer avec les autres;
- ▶ Renforcer l'empathie et la communication non verbale pour bien évaluer les besoins de l'autre et mieux exprimer comment on peut l'aider;
- ▶ Apprendre à gérer les situations plus complexes et à potentiel de conflits;
- ▶ Désamorcer les situations tendues;
- ▶ Savoir comment établir et respecter ses limites tout en communiquant de façon positive;
- ▶ Gérer le stress associé à ces situations.

Qu'attendez-vous de cet atelier?

Comment je pourrais idéalement vous aider?



L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

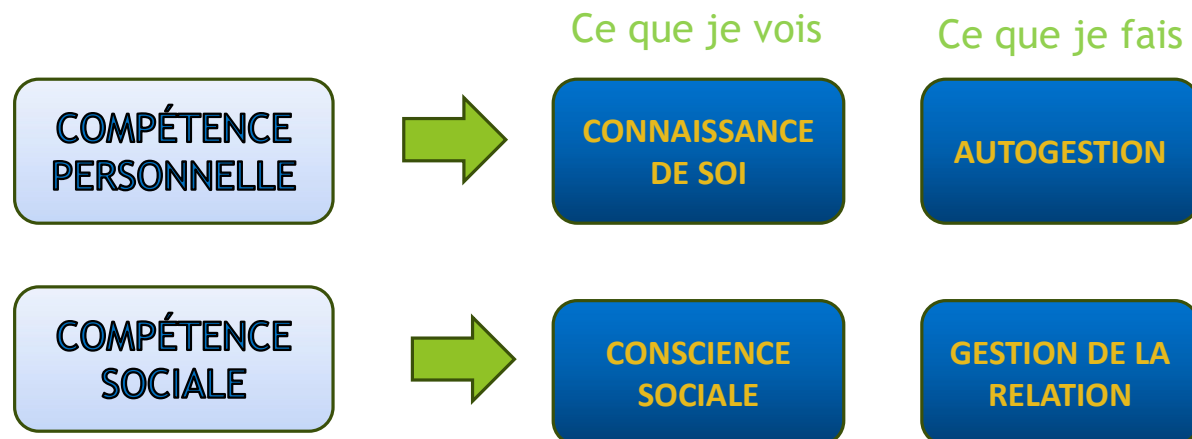
The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of green, ranging from light lime to dark forest green. The shapes are primarily triangles and polygons, some with thin white outlines, creating a layered, modern aesthetic. The overall composition is clean and minimalist.

L'intelligence émotionnelle

L'**intelligence émotionnelle** (IE / QE) est la capacité d'une personne à percevoir, comprendre, gérer et exprimer ses propres émotions, ainsi que celles des autres, afin de résoudre les problèmes et réguler les comportements liés aux émotions.

Le terme est apparu dans les années 1960, mais a gagné en popularité depuis 1995 alors que l'auteur et journaliste scientifique Daniel Goleman a publié son livre « *Emotional Intelligence : Why It Can Matter More Than IQ.* »

Les quatre habiletés de l'intelligence émotionnelle



Connaissance de soi

1. Pensez à un moment où vous avez vécu du stress, de la tension, de la frustration
2. Concentrez-vous sur ce moment
3. Quelles sont les émotions que vous ressentez en vous?
4. Notez-les dans vos notes

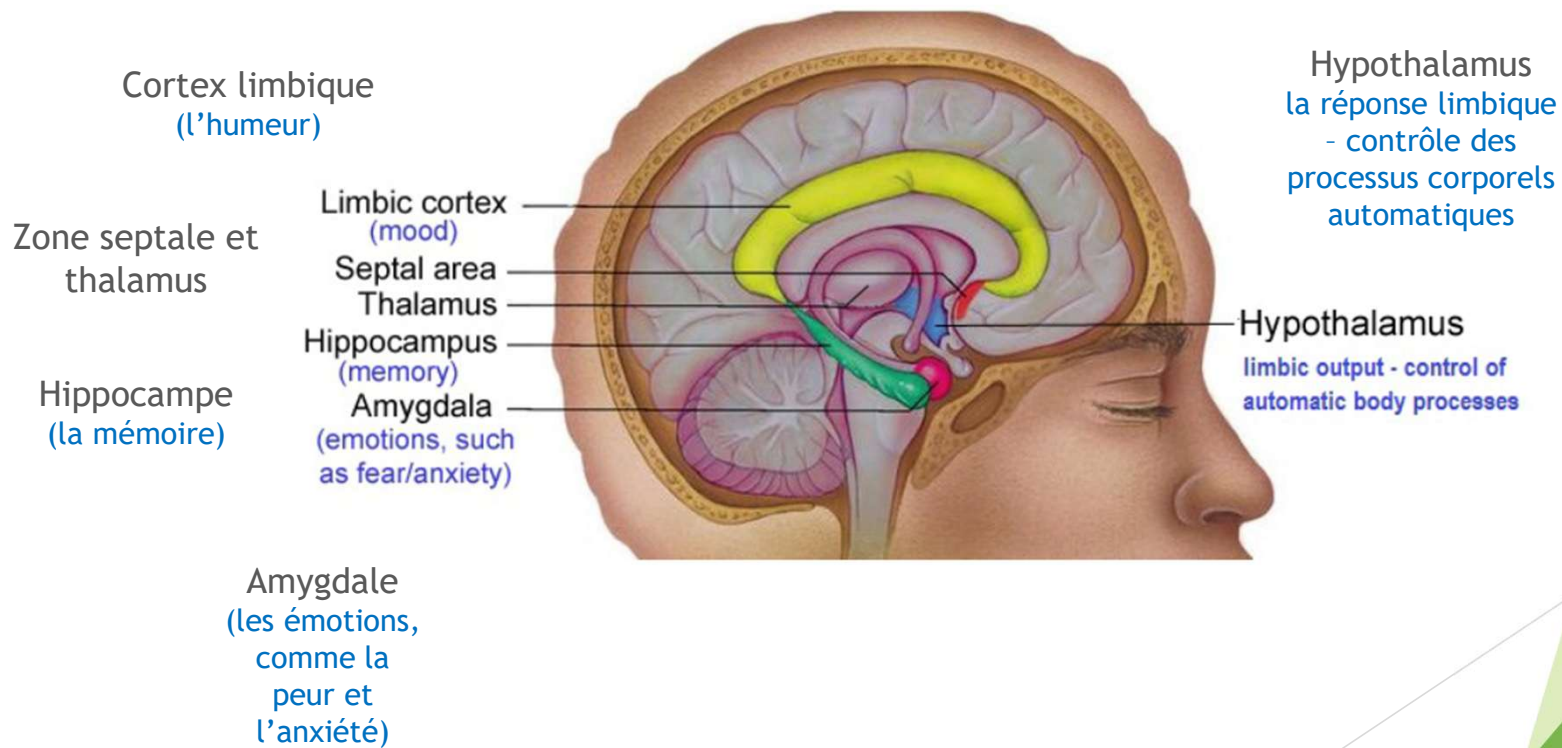


Connaissance de soi

Quels sont vos déclencheurs de frustration, peine, déception au travail?



Le système limbique - le cerveau « émotionnel »



Autogestion

- ▶ Réactions d'attaque, fuite, paralysie
« FIGHT-FLIGHT-FREEZE »
- ▶ Respiration profonde



Autogestion

Quels sont vos trucs
pour gérer votre
stress?



Autogestion

- ▶ Respiration
- ▶ Posture
- ▶ Sourire
- ▶ Film dans la tête
- ▶ Ancrage



Conscience sociale

Écoute active et empathique

1. Une personne raconte une situation émotionnelle difficile vécue récemment.
2. L'autre écoute attentivement, puis reformule en nommant l'émotion et vérifie si c'est bien ce que l'autre ressent.



Conscience sociale

**add Identifier émotions de son équipe





Je dis simplement que
ce clou est peut-être à l'origine...

Stratégies de gestion des relations

- ▶ Reconnaissez les sentiments de l'autre personne
- ▶ Expliquez vos décisions, ne vous contentez pas de les prendre
- ▶ Donnez des commentaires constructifs
- ▶ N'hésitez pas à aborder une conversation difficile
- ▶ Soyez ouvert aux différents points de vue



ÉTABLIR UN RAPPORT DE CONFIANCE

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of green, ranging from light lime to dark forest green. The shapes are primarily triangles and polygons, creating a dynamic, layered effect. The overall composition is clean and modern, with the text centered in a bold, sans-serif font.

BÂTIR UN RAPPORT DE CONFIANCE

Exercice...

1. Une personne raconte une histoire.
2. L'autre personne doit faire le contraire :
 - ▶ De l'humeur;
 - ▶ Du rythme;
 - ▶ Du langage corporel de l'interlocuteur.



BÂTIR UN RAPPORT DE CONFIANCE

Observations...

- ▶ Comment vous sentiez-vous?
- ▶ Quel a été l'impact sur la qualité de la conversation?



BÂTIR UN RAPPORT DE CONFIANCE

Exercice...

1. Une personne raconte une histoire.
2. L'autre personne doit reproduire, suivre:
 - ▶ l'humeur;
 - ▶ le rythme;
 - ▶ le langage corporel de l'interlocuteur.



BÂTIR UN RAPPORT DE CONFIANCE

Observations...

- ▶ Comment vous sentiez-vous?
- ▶ Quel a été l'impact sur la qualité de la conversation?



BÂTIR UN RAPPORT DE CONFIANCE

- ▶ 1.3 secondes pour connecter!
- ▶ Importance de la similarité
- ▶ Neurones « d'empathie »
- ▶ Mimétisme social



BÂTIR UN RAPPORT DE CONFIANCE

- ▶ Utiliser l'effet miroir pour...
 - ▶ Gagner la confiance de quelqu'un
 - ▶ Désamorcer la méfiance
 - ▶ Diminuer l'intensité des émotions



BÂTIR UN RAPPORT DE CONFIANCE

1. Réagir avec la même intensité que la personne
2. Nommer l'émotion de la personne, paraphraser
3. Réduire l'intensité lorsque le contact est établi solidement

DISCUSSION - ÉCOUTE ACTIVE

Quels sont les **signes** qui vous indiquent que quelqu'un vous **écoute** activement?



ÉCOUTE ACTIVE

- ▶ Hochements de tête
- ▶ Sons de confirmation
- ▶ Ajout de commentaires
- ▶ Paraphraser, reformuler

Parlez moins, vous écouterez davantage !

RAPPROCHEMENT DES PERSPECTIVES

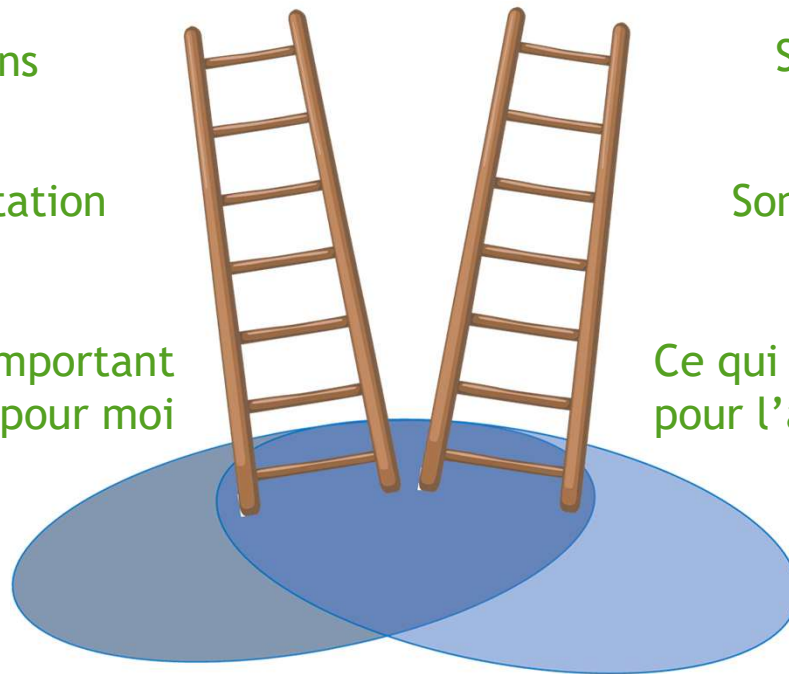


L'ÉCHELLE D'INFÉRENCE

Mes conclusions

Mon interprétation

Ce qui est important
pour moi



Ses conclusions

Son interprétation

Ce qui est important
pour l'autre personne

Réf. Chris Argyris

RAPPROCHEMENT DES PERSPECTIVES

Importance de redescendre l'échelle

1. Écoutez activement la personne
2. Posez des questions ouvertes

Quoi?	Où?
Qui?	Comment?
Quand?	Pourquoi?

Dites-m'en plus...



RAPPROCHEMENT DES PERSPECTIVES

- ▶ Encouragez la personne à parler davantage, à se confier, en utilisant...

Le SILENCE !



BÂTIR UN RAPPORT DE CONFIANCE

Exercice...

1. Une personne raconte une histoire.
2. L'autre personne doit poser des questions ouvertes...
3. ...en ajoutant un peu plus de silence que d'habitude.



LE LANGAGE NON VERBAL

Trois composantes d'un message:

1. Les mots
2. Le ton de voix
3. Le langage non verbal



LE LANGAGE NON VERBAL

Université de la Californie à
Los Angeles (UCLA)

Mots: 7%

Voix: 38%

Corps: 55%

Université de Stanford

Mots: 7%

Voix: 12%

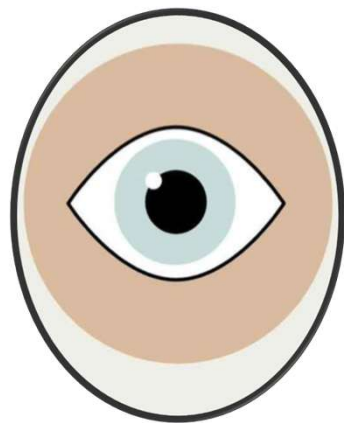
Corps: 81%

Réf. Études des Dr Albert Mehrabian et Dr. William Birtwhistle

LES MODES DE COMMUNICATION



LES MODES DE COMMUNICATION



**IMPACT
VISUEL**

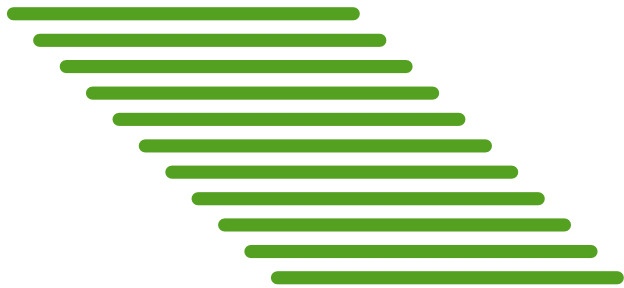


**IMPACT
AUDITIF**

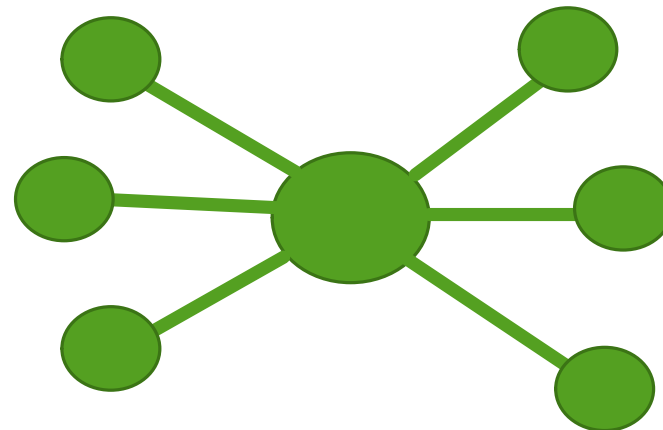


**IMPACT
KINESTHÉSIQUE**

GESTION ET ORGANISATION DE L'INFORMATION



SÉQUENTIELLE



PARALLÈLE

DISCUSSION EN SOUS-GROUPES

Comment pouvez-vous ajuster votre communication à quelqu'un qui a une préférence...

visuelle
auditive
séquentielle

kinesthésique
parallèle

DIFFÉRENCES CULTURELLES

- ▶ Amérique du Nord: visuelle (60%)
- ▶ Royaume-Uni et Scandinavie: auditive
- ▶ Moyen-Orient et Afrique: kinesthésique

ÉVITER LES CONFLITS



APPRENDRE À DIRE « NON »

- ▶ Dire oui et ne pas respecter sa promesse:
 - ▶ *Augmente le stress*
 - ▶ *Affecte le lien de confiance (fiabilité?)*
- ▶ Dire « non » à quelque chose, c'est dire « oui » à autre chose de mieux
- ▶ On peut dire « oui, mais... » et négocier les termes de l'entente

EXERCICE

- ▶ Personne 1: fait une demande à l'autre
- ▶ Personne 2: « oui, mais... » en négociant les termes de la demande
(échancier, livrables, délégation, collaboration, etc.)

LES CONVERSATIONS DIFFICILES

- ▶ Risques à aborder un sujet sensible
- ▶ Risques à ne pas en parler
- ▶ Ne pas prendre action ou ne pas être efficace dans l'action



LES CONVERSATIONS DIFFICILES

▶ Gains

- ▶ Meilleure communication
- ▶ Meilleur soutien
- ▶ Meilleure relation



LES CONVERSATIONS DIFFICILES

- ▶ Correct/incorrect
- ▶ Blâmer
- ▶ Ne pas considérer les sentiments de l'autre
- ▶ Prendre position

- ▶ Différentes perspectives
- ▶ Aider au développement
- ▶ Reconnaître comment l'autre peut se sentir
- ▶ S'ouvrir à l'opinion de l'autre

GESTION DE CONFLITS: La méthode ERSM (« LAST »)

- ▶ Écouter ce que la personne a à dire (« *Listen* »)
- ▶ Reconnaître/répéter les faits et les émotions
(« *Acknowledge* »)
- ▶ Trouver une **Solution** acceptable pour les deux
parties (« *Solve* »)
- ▶ Dire **Merci** d'avoir parlé avec franchise (« *Thank* »)

EXERCICE

- ▶ Personne A fait part de son mécontentement à l'autre
- ▶ Personne B suit la méthode « ERSM » pour répondre
- ▶ On change de rôle

SOUTIEN D'ÉQUIPE: La méthode BROCC (« GROW »)

- ▶ Quel est le **But** à atteindre? (*Goal*)
- ▶ Quelle est la **Réalité** actuelle? (*Reality*)
- ▶ Quels sont les **Obstacles** à contourner?
(*Obstacles*)
- ▶ Quel est le **Chemin** à prendre? (*Way forward*)



QUESTIONS

