

GERRA "les émotions au travail"
7 décembre 2009

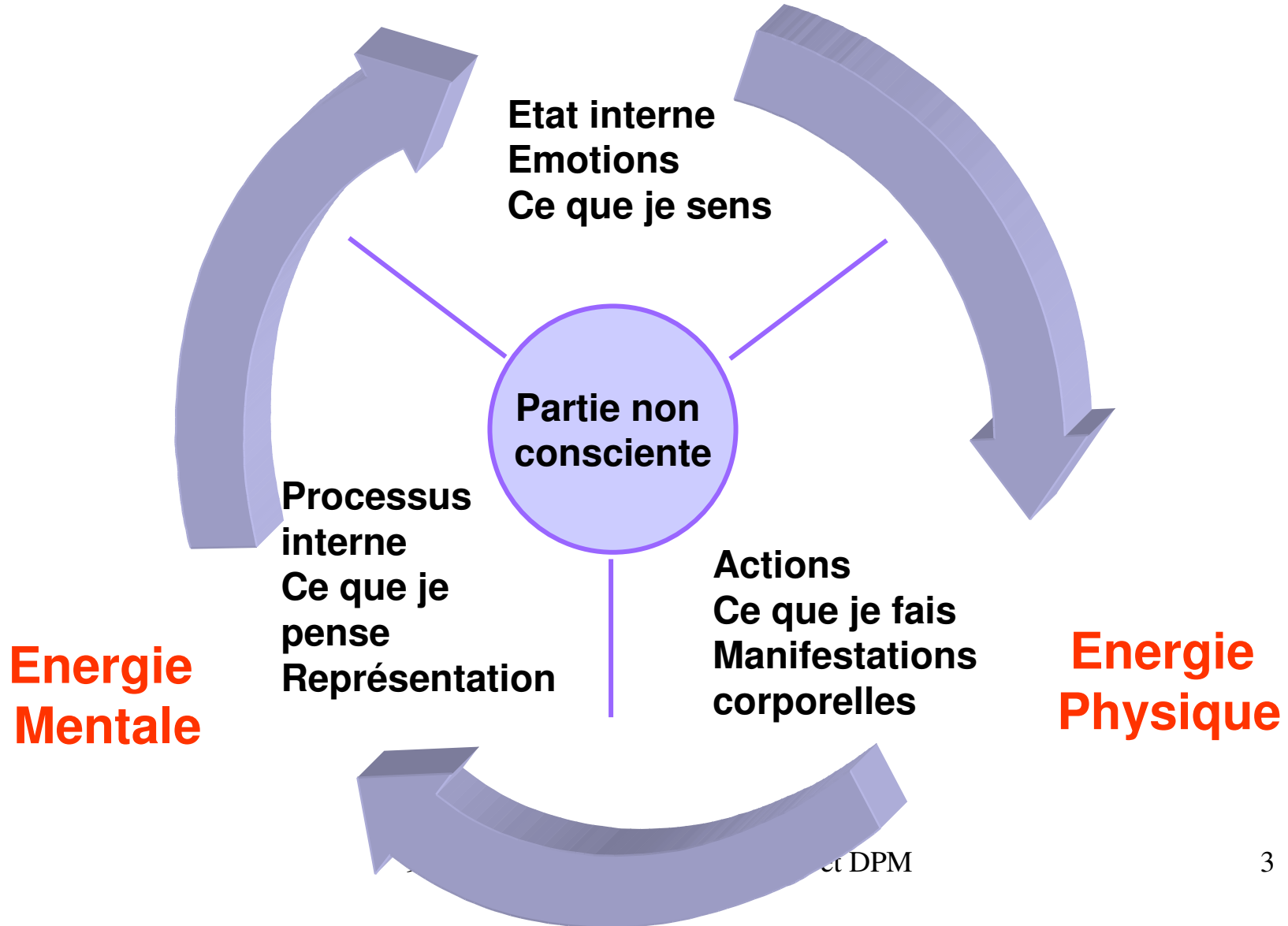
S.Roussillon

**Management des émotions au travail
et Développement Personnel**

**Le meilleur ingénieur est celui qui obtient
les meilleurs réponses à ses mails**

un dirigeant....

Energie Emotionnelle : la motivation



L'intelligence émotionnelle

- **Tournée vers soi**

Avoir une bonne compréhension de qui vous êtes, où vous êtes, où vous voulez aller, et comment vous comptez y arriver

- **Tournée vers les autres :**

A côté des connaissances et de l'expérience nécessaires pour mener à bien un travail, il y a une part de sensibilité : capacité d'écoute, empathie, assertivité, influence

- **Deux types d'émotions :**

- celles à contrôler
- celles à développer

Le quotient émotionnel

- **Le quotient émotionnel (QE) a été identifié comme étant une mesure des capacités à percevoir ses émotions et celles des autres, à les réguler et les influencer**
- **Les émotions sont vécues comme positives ou négatives, par le sujet et par son environnement**
- **Les émotions comme**
 - **mode de connaissance de l'autre et de ce qu'il ressent : l'empathie**
 - **mode de communication avec l'autre : le partage émotionnel**
 - **Mode d'action avec/sur l'autre : l'influence des émotions et leur alignement**

Le QE selon Peter Salovey et John Mayer,

Définition : un ensemble de compétences comportementales et cognitives

- savoir reconnaître ses propres émotions et les analyser ;
- savoir les maîtriser, en particulier celles qui ont un effet dépressif ou perturbateur ;
- pouvoir mettre ses émotions au service d'un objectif (motivation) ;
- être capable de reconnaître les émotions des autres et de les partager (empathie) ;
- être capable d'agir sur les émotions des autres.

L'émotion

- **L'émotion est une information qu'il s'agit d'utiliser intelligemment en l'intégrant dans notre raisonnement pour prendre des décisions et communiquer plus efficacement**
- **Elle guide choix et actions et donne une signification aux choses qui nous entourent**
- **On peut manager ses émotions et celles des autres**
- **La gestuelle est un indicateur de notre ressenti**
- **La cognition aide à maîtriser l'émotion**
- **L'expression des émotions répond à des règles sociales**
- **Emotions négatives et positives sont au service du bien être du sujet : la peur nous sauve !**
- **QE : percevoir et identifier les émotions, les assimiler dans la pensée, comprendre leurs causes et anticiper leurs conséquence**

Sources des émotions

Joie :

Relations chaleureuses
Expérience de réussite

Tristesse :

Problèmes avec des proches
Décès d'une personne
Rupture des relations

Peur :

Trafic routier
Agression physique
Les inconnus

Colère :

Manquement aux règles
Être victime d'injustice
Travail inutile

L'évolution des entreprises exige des compétences de régulation des émotions

Psychologisation des relations et des compétences

- **Fonctionnement en réseaux inter personnels**
- **Disjonction entre contrat de travail et management**
- **Développement des services qui impliquent des tensions émotionnelles**
- **Sur sollicitation de la motivation, de l'implication**
- **Stress et isolement pour se situer dans des environnements complexes et agir sous pressions**
- **Harcèlement psychologique au travail qui remplace la violence physique !**

Conflits externes deviennent des conflits internes

- **Dans les équipes projets, transversales**
- **Complexité des organisations qui créent des contradictions**
- **Entre des rôles diverses portés par les mêmes personnes : salarié, actionnaire, client...**
- **Compétition entre vie personnelle et professionnelle : doubles carrières**

Fragilité des étayages

- **Étayage sur les groupes : temporaires et multiples**
- **Étayage sur des normes sociales : en changement perpétuel,**
- **Étayage sur ses réalisations : évaluation remise en question**
- **Étayage sur des régularités qui sont prévisibles : changements de plus en plus rapides de dirigeants, de stratégie, d'organisation,**

Des compétences nouvelles pour un management différent

Les compétences

Connaissance de soi
L'intelligence émotionnelle
Projet personnel professionnel
Définir ses priorités et ses valeurs
Résilience
**Performance individuelle,
performance d'équipe**

Le management

Être acteur des changements
**Résister à la pression et savoir
négocier les conditions de son
efficience**
**Rebondir face aux crises et aux
ruptures professionnelles**
Implication et influence
S'adapter rapidement et dire NON
Créer ses propres étayages
Le pacte de management

Facteurs de réussite professionnelle

- **Selon Goleman**
- **La confiance**
- **L'adaptation**
- **La faculté de coopération**
- **L'empathie**
- **Les relations interpersonnelles**
- **L'optimisme**
- **Des compétences émotionnelles**

Attentes des collaborateurs envers leur patron

- **Les attentes les plus fréquentes**
 - L'honnêteté
 - L'ouverture
 - La fidélité

- **Facteurs démotivants**
 - La rémunération
 - La qualité du management
 - Le manque d'innovation

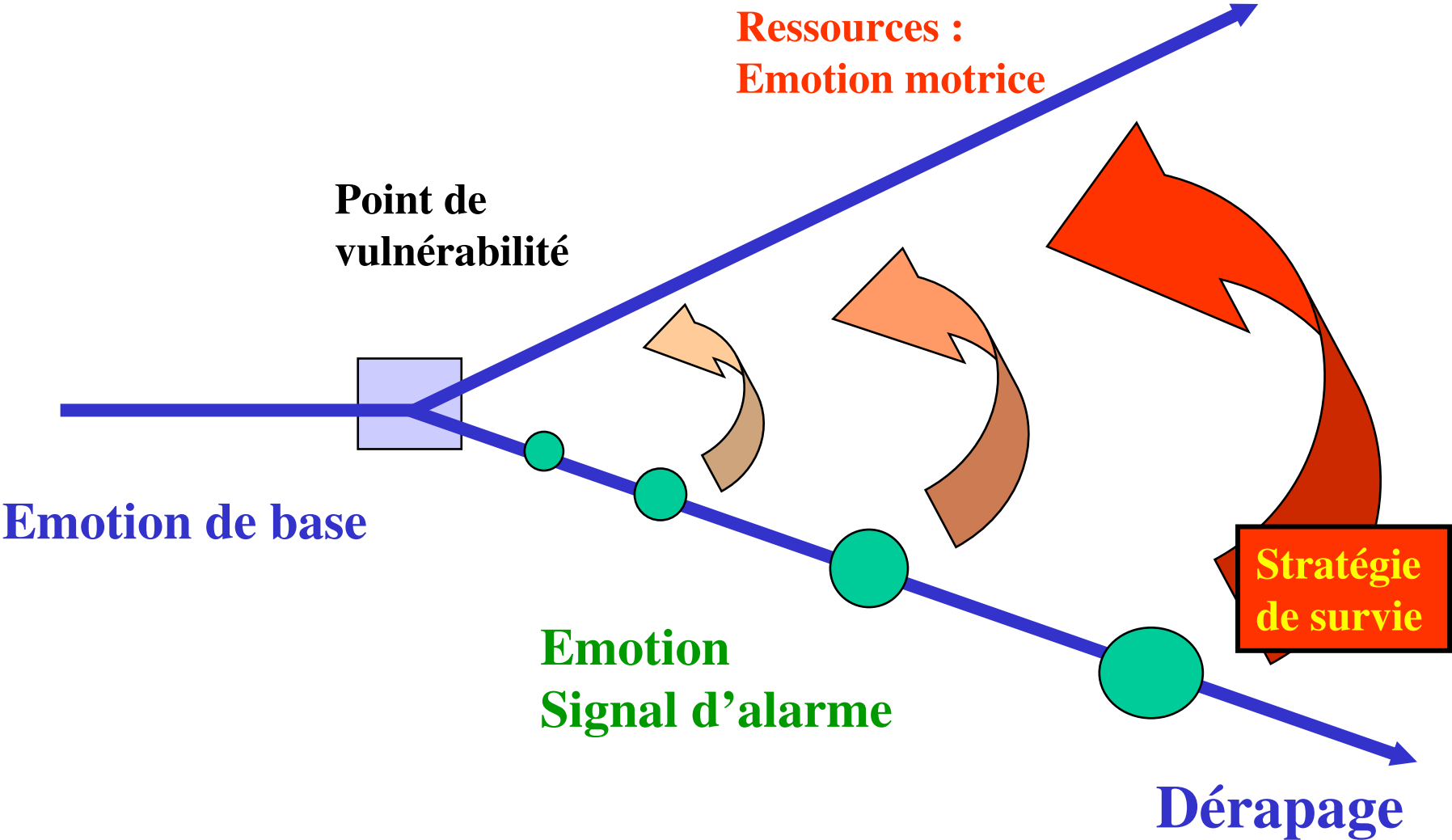
Savoir gérer les émotions dans le travail

Les 3 types d'émotions

- **Emotion de base : dépressif, curieux, actif, optimiste, anxieux, joyeux...**
- **Emotion motrice : énergie du désespoir, révolte, volonté de sauver quelque chose, la revanche, être le plus fort, le premier, joie de commencer, plaisir d'entreprendre....**
- **Emotion signal d'alarme : inquiétude, oppression, mal à l'aise, peur,**

Trois fonctions de l'émotion

Réussite



Trois fonctions de l'émotion exemple

Ressources

1. Chercher de l'information
2. Vérifier auprès du supérieur
3. Changer de job !

Réussite

Point de Vulnérabilité
Confiance du supérieur

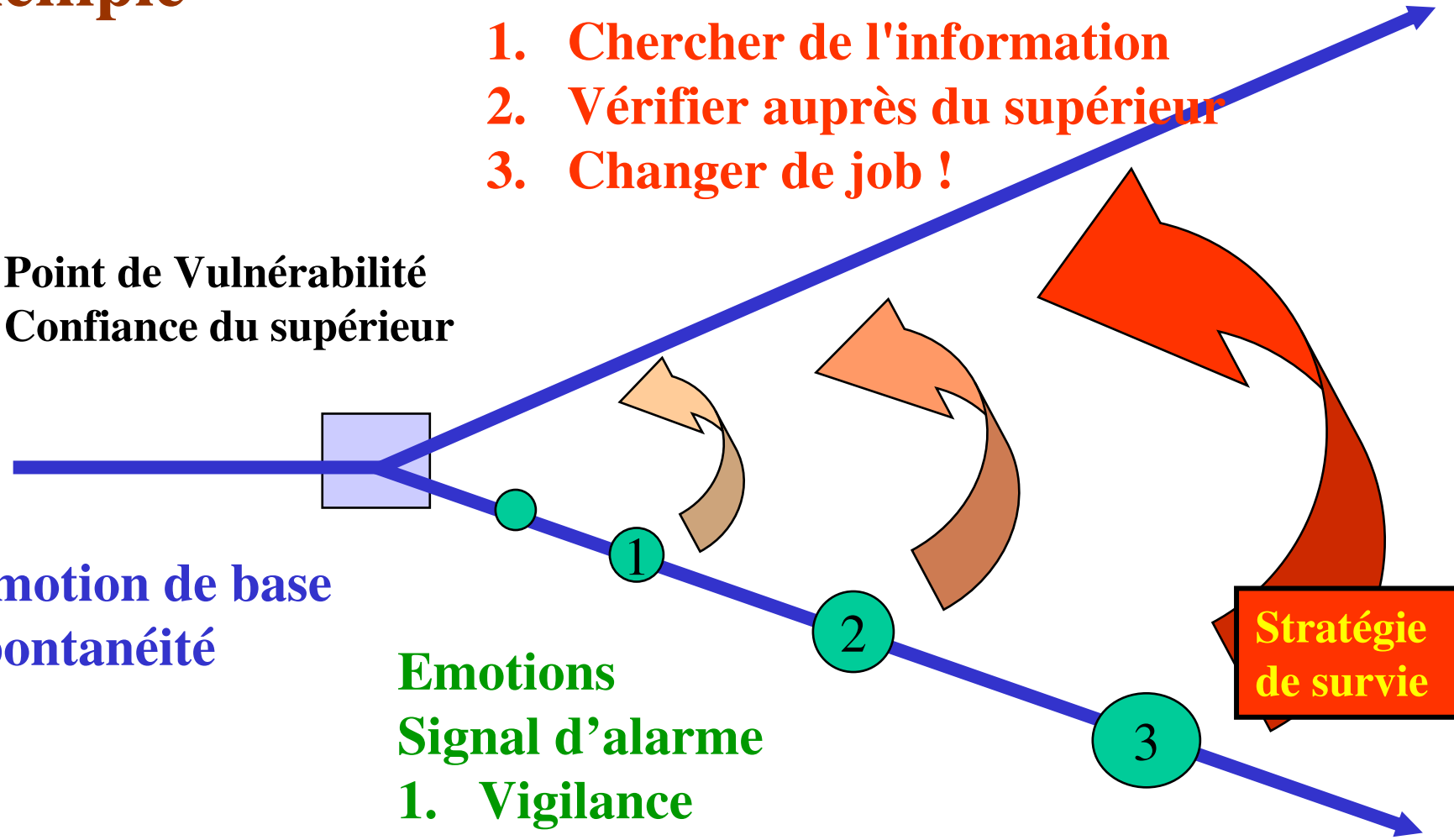
Emotion de base
spontanéité

Emotions Signal d'alarme

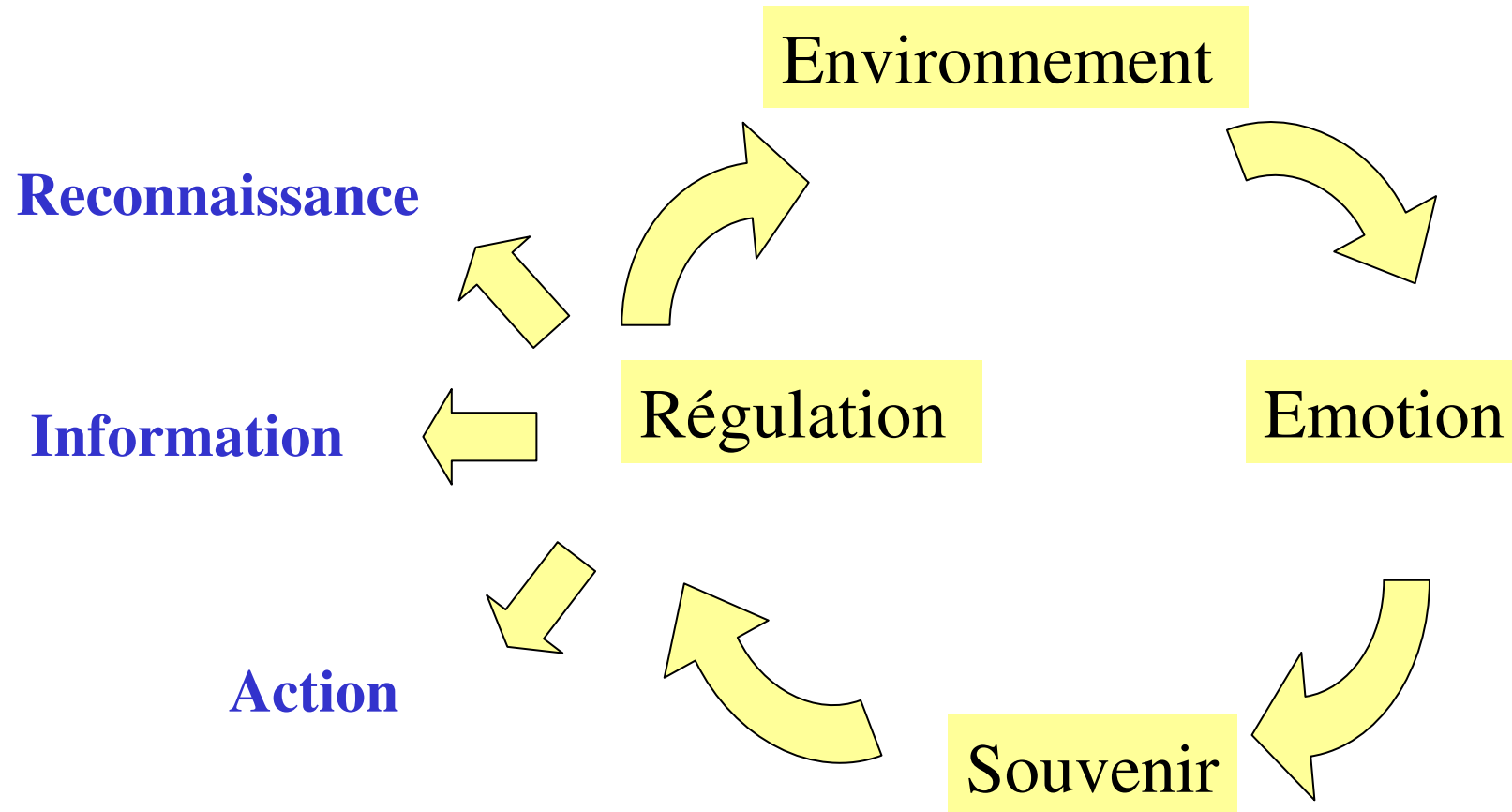
1. Vigilance
2. Inquiétude
3. Panique

Stratégie
de survie

Dérapage



Réguler les émotions



Souffrance

- **Dissonance entre l'émotion éprouvée et son expression**
=> danger pour la personne
- **Contagion des émotions : avoir peur et devoir rassurer les passagers pour agir sur les émotions des autres,**
=> épuisant nerveusement
- **Stress du aux pressions externes et internes**

Les dirigeants

- **Savoir utiliser les émotions et induire des émotions positives ou négatives chez les autres**
- **Discours dans situations difficiles pour redonner du courage : l'alignement émotionnel**
- **Les métaphores pour susciter une compréhension et une adhésion**
- **Gérer le stress et se ressourcer**

Merci pour votre attention

Intelligence Emotionnelle et Style de Leadership

	Coercitif	Visionnaire	Affiliatif	Démocratique	Meneur	Coach
Quand approprié	Pendant une crise, pour démarrer un renversement de situation ou avec lors d'un problème lié à un employé	Quand le changement demande une vision nouvelle, ou quand une vision claire est nécessaire	Pour ressouder une équipe ou motiver pendant les périodes de stress	Dans les situations consensuelles ou pour favoriser la valeur ajoutée des employés	Pour avoir des résultats rapides d'une équipe hautement motivée et compétente	Pour aider un employé à améliorer ses compétences et acquérir des atouts sur du long terme
Objectif	Soumission immédiate	Mobiliser les autres afin de suivre une vision	Créer une harmonie	Provoquer un engagement par la participation	Effectuer des tâches à haut niveau	Emmagasiner des forces pour le futur
Impact sur le climat	Négatif	Positif	Positif	Positif	Négatif	Positif
Compétences émotionnelles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Désir d'accomplir ✓ Initiative ✓ Gérer son stress 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confiance en soi ✓ Empathie ✓ Catalyser le changement 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empathie ✓ Construire des liens ✓ Gérer les conflits 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Collaborer ✓ Leadership ✓ Communiquer 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conscience ✓ Désir d'accomplir ✓ Initiative 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Développer les autres ✓ Empathie ✓ Conscience émotionnelle de soi

Les compétences émotionnelles en lien avec le leadership d'excellence (Goleman, Boyatzis and McKee, 2002)