L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AU SERVICE DU TRAVAIL EN ÉQUIPE

WEBSEMINAIRE

15 sept - 11h

Trajectoires tourisme Auvergne-Rhône-Alpes

mona MISSION DES OFFICES DE TOURISME nouvelle-aquitaine

Pitch

1

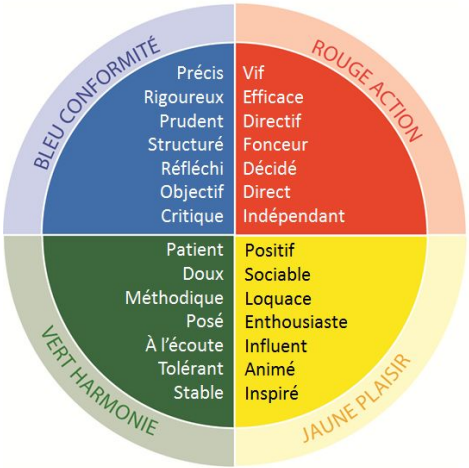
2

3

4

Nous avons tous des talents dans nos équipes. Mais les compétences techniques ne suffisent pas toujours pour créer une bonne dynamique d'équipe dans le temps et ainsi optimiser le travail en équipe. Et si la clé dans la gestion des ressources humaines reposait sur la capacité à construire des interactions relationnelles positives à l'intérieur des équipes ?

Les relations dans le travail



1 heure - 1 objectif

Quelque soit la taille de la structure, il est important que ça “matche”

SH
FORMATION
& CONSEIL
DIVERSITÉ & INCLUSION

DATADOCKÉ

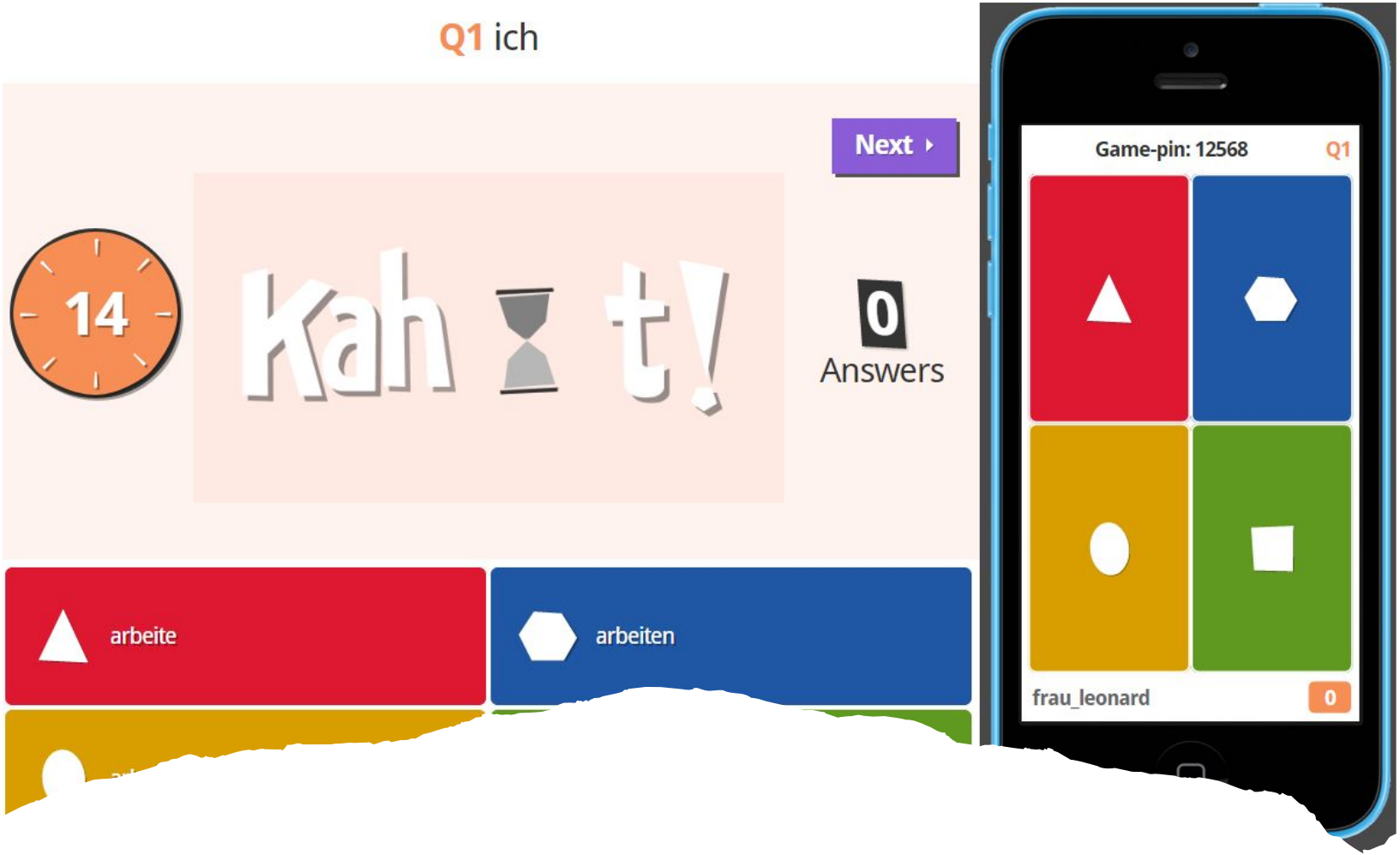
ENTRACT
Une pause inspirante

Sophie Nonnenmacher

Formatrice & Consultante
contact@shformation.fr
06.62.10.20.29
shformation.fr

« déclaration d'activité enregistré sous le numéro 75870167087 auprès du préfet de région NOUVELLE-AQUITAINE »

mona
Nouvelle-Aquitaine


Q1 ich
Next
14
Kahoot!
0
Answers
arbeite
arbeiten
Game-pin: 12568
Q1
frau_leonard
0

Intelligence émotionnelle : De quoi parle-t-on ?

Ensemble d'aptitudes émotionnelles et sociales individuelles qui influencent la façon dont

- nous nous percevons nous-même
- nous nous exprimons
- nous interagissons avec les autres
- nous appréhendons et gérons les obstacles et les difficultés
- nous prenons des décisions

Par où commencer ?

- Reconnaître nos émotions
- Pouvoir les analyser pour les canaliser
- Prend conscience que nous sommes au moins 2 dans la relation et que chacun à sa part de responsabilité

Pour quel objectif ?

- Optimiser ses relations au travail
- Adopter les valeurs de l'entreprise
- Améliorer sa relation client/prestataire

Définitions

Emotion - Sensibilité ou bouleversement intérieur qui se caractérise par la sollicitation de divers canaux en simultané (psychologique, physique, physiologique) et qui traduit par son intensité et sa durée le rapport instruit au monde : qu'ils s'agisse d'un événement, d'une personne ou d'un souvenir (Tristesse/Colère/Peur/Joie)

Sensation - Impression physique affectant directement nos organes ou perception mentale d'un état psychologique, graduée du plus désagréable ou douloureux au plus agréable voire extatique (Douleur/Dégoût/Gène/Excitation/Confort/Bien-être …)

Sentiment - Représentation affective positive ou négative élaborée dans le rapport instauré entre soi-même et l'autre et/ou le monde (Anxiété/Angoisse/Injustice/Culpabilité/Bienveillance/Amour …)

Ressentiment- Sentiment négatif et douloureux adressé à l'encontre d'un tiers (Haine/Jalousie/Vengeance/Amertume …)

Définitions

Etat - Situation psychologique, physique et/ou physiologique, provisoire ou durable, qui témoigne d'une façon d'être vis à vis de soi, des autres ou du monde (Stress/Nervosité/Sérénité/Insensibilité …)

Ressenti - Il désigne un(e) ou plusieurs manifestations que ce soit sous la forme d'une émotion, d'une sensation, d'un sentiment, d'un ressentiment ou d'un état.

Mécanisme de pseudo-régulation - Mécanisme agissant au niveau de la représentation psychique ou du comportement permettant d'abaisser de façon provisoire le niveau d'inconfort ou de souffrance de manière à le rendre transitoirement acceptable ou tolérable. Il ne règle rien fondamentalement et se montre parfois coûteux en énergie par sa répétitivité, mais il peut être salvateur. Chaque émotion à ses mécanismes propres de pseudo-régulation

Mécanisme de régulation - Mécanisme agissant au niveau de la représentation psychique ou du comportement permettant de faire disparaître de façon durable et souvent définitive le niveau d'inconfort ou de souffrance. Il est moins « naturel » que la pseudo-régulation, mais d'une efficacité bien plus élevée.

Entre ressenti et réalité

Il témoigne de la qualité du filtre émotionnel impliqué dans le rapport instruit avec le monde environnant.

Le ressenti à un caractère d'incontestabilité pour celui qui en est le réceptacle, ce qui développe une tendance naturelle à le substituer à la réalité.

Toutefois, imposer son ressenti à son entourage implique beaucoup de prudence.
Chacun d'entre nous peut construire une réalité différente, fruit de notre ressenti parfois incompatible avec celui d'un autre ou tout simplement différent.

La meilleure manière de générer un conflit est d'imposer son ressenti comme étant la réalité commune.

« *C'est évident, notre manager est incompétent* » est certes un ressenti possible, mais son expression peut nous opposer à des alliés de ce manager, sans pour autant que ce ressenti témoigne de la réalité

La réalité se situe entre le ressenti que nous élaborons personnellement d'une situation (événement et/ou personne) et celui de la communauté, avec un degré d'éloignement ou de proximité plus ou moins grand.

Combien est-ce qu'il y a d'émotions fondamentales ?

Les 4 émotions fondamentales

1
2
3
4

- **La Peur**
- **La Colère**
- **La Tristesse**

Ces 3 émotions négatives génèrent à minima de l'inconfort et souvent lorsque cet inconfort perdure ou se développe, il se transforme en souffrance.

- Et **la Joie**

Elle procure du plaisir

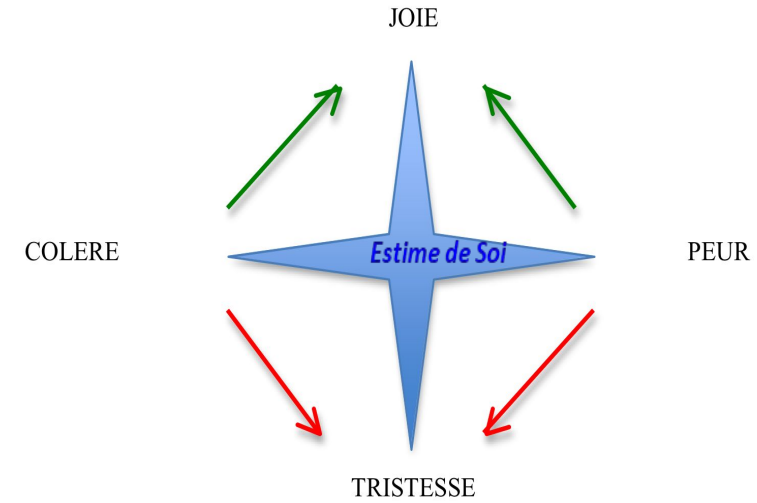


Schéma « hiérarchie émotionnelle »

Historique au sujet des émotions

Charles Darwin (1872)

- Fonction adaptative des émotions pour la survie de l'espèce humaine : moyens d'actions rapides et efficaces

Walter Cannon (1871/1945)

- Rôle du facteur émotionnel dans le déclenchement des maladies.
- Notion d'homéostasie.
- Rôle système neuro-végétatif sympathique ; avec pour les animaux réponses en fight ou flight = combattre/fuir.

Paul Ekman (1989)

- Expressions faciales universelles de 6 émotions de base : colère, peur, dégoût, tristesse, joie, surprise

Intelligence Émotionnelle

Goleman (1995) - Application du concept d'adaptation intellectuelle aux états émotionnels

4 concepts principaux

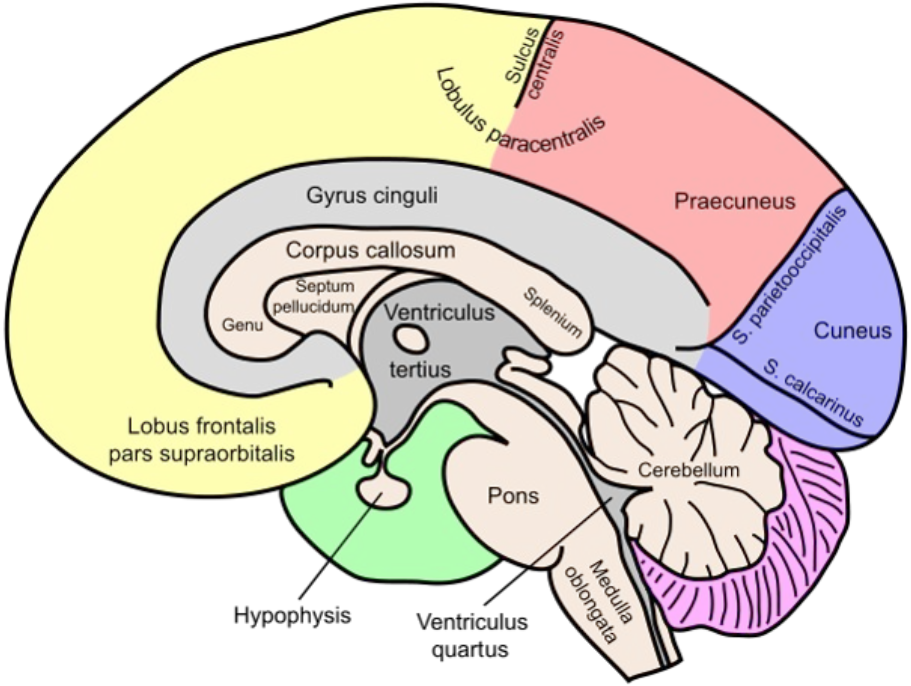
- Conscience de soi : la capacité à comprendre ses émotions
- Maîtrise de soi et de ses états émotionnels
- Conscience sociale : la capacité à détecter et à comprendre les émotions d'autrui et à y réagir
- Gestion des relations : la capacité à inspirer et à influencer les autres

L'IE = avantage dans tous les domaines de la vie aussi bien dans les relations affectives et intimes que dans l'appréhension des règles implicites qui régissent la réussite dans les politiques organisationnelles

Neurobiologie de l'émotion

Damasio (1995)

la pensée est indubitablement en relation avec le fonctionnement émotionnel. L'émotion se traduit par des phénomènes somatiques (Etats/sensations -RZ) et des expressions (sentiments/ressentiments -RZ).



Niveaux sub-corticaux (traitement des émotions primaires) en lien avec le néocortex (pensée) par le cortex pré-frontal (couplage situation/émotion).

L'hypothalamus qui fait partie du système limbique est particulièrement impliqué chez l'homme dans les phénomènes de mémorisation et d'expression des émotions.

Le stress

Selye

Introduction du terme « stress » dans le langage médical.
Stress = syndrome général d'adaptation.

2 réactions

- Réponse spécifique (brûlure, gelure, etc.)
- Réponse non spécifique : stress

  Alarme = vigilance
  Résistance = irritabilité, fatigue
  Adaptation = retour à la normale
  Epuisement = burn out, dépression, pathologies

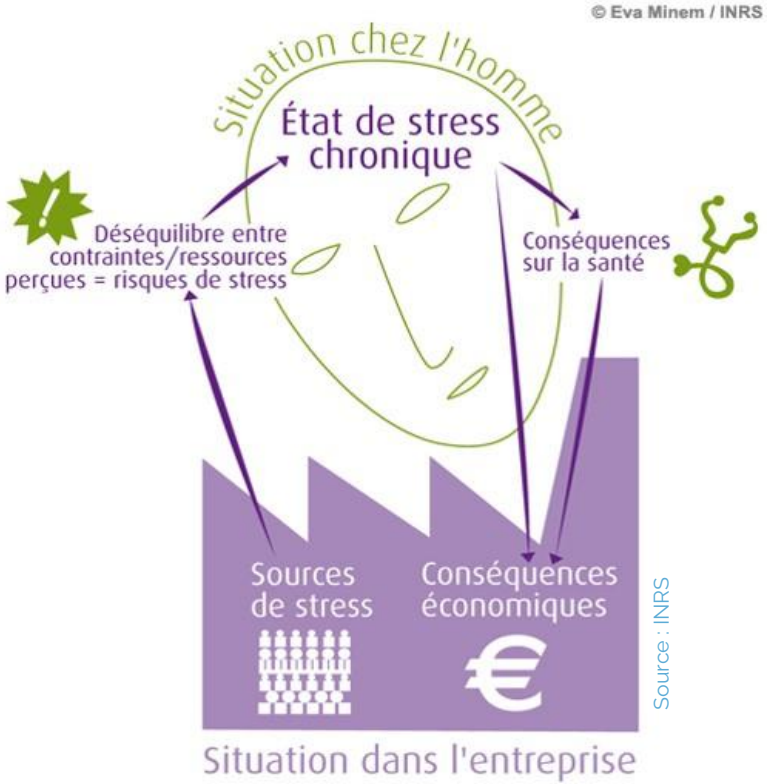
Laborit

Stress = réaction de survie face à un danger. Si pas d'adaptation possible, le sujet est en état d'inhibition de l'action et développe des pathologies.

La prise de conscience du stress

Le stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre** entre la perception d'une personne des **contraintes que lui impose son environnement** et la perception de ses **propres ressources pour y faire face**

(Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au travail)



Le Allons plus loin…

La réponse au stress peut être très différente selon les individus. Un même stress peut se traduire par des comportements très différents. Un même événement peut être un facteur de stress modéré pour l'un et majeur pour l'autre.

Le niveau de stress ressenti est en lien direct avec la façon dont l'individu « observe » l'événement en question. C'est dépendant du rapport perceptif que construit l'individu avec son environnement et le rapport qu'il instruit avec la « réalité ».

Le stress est le résultat d'un **choc émotionnel**, même d'ampleur minime. Ce choc constitue un traumatisme qui se nourrit dans la base de données personnelles de nos ressentis, eux-mêmes liés à des chocs antérieurs. Un événement, même anodin peut déclencher un affect originel (émotion primaire) et des réponses comportementales associées.

Quelques chiffres…

Un salarié qui se déclare heureux au travail est

- 2 fois mois malade
- 6 fois moins absent
- 9 fois plus loyal
- 55% plus créatif
- 31% plus productif*

Il est aussi

- Plus investis dans la vie de la cité
- Plus enclins à aider les autres
- Moins enclins à être en conflit*

* *Différentes sources Teresa Amabile, Shawn Anchor, Krueger, Hicks, Mcgue, Feringlod, Barsade, Ward, Turner*

Etude scientifique de l'Université d'Harvard

724 sujets suivis sur 75 ans - Robert J. Waldinger

Résultat de l'enquête

- La qualité du lien avec nos relations constitue **LA** recette d'une bonne vie
- Le manque de connexions aux autres tue littéralement

« Si les groupes ont un impact psychologique aussi fort, c'est que les humains sont avant tout des êtres sociaux. Les groupes donnent un sens à la vie, en partir parce que nous atteignons davantage nos objectifs quand nous travaillons tous ensemble »

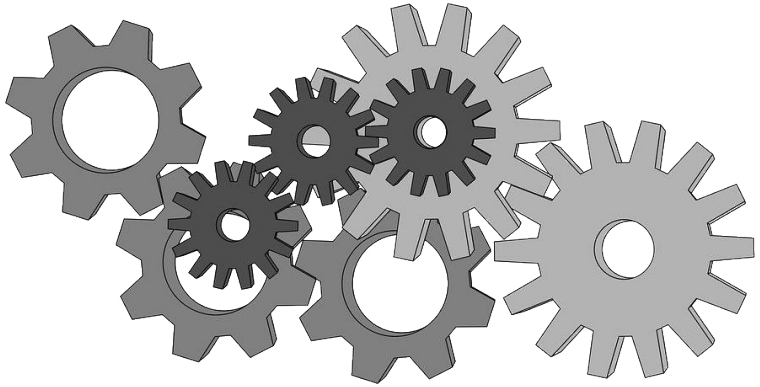
Côté étude

Un article du Harvard Business Review révèle qu'un meilleur lien social entre les individus permettrait de combattre le burnout au travail *(Emma Seppala-2017)*

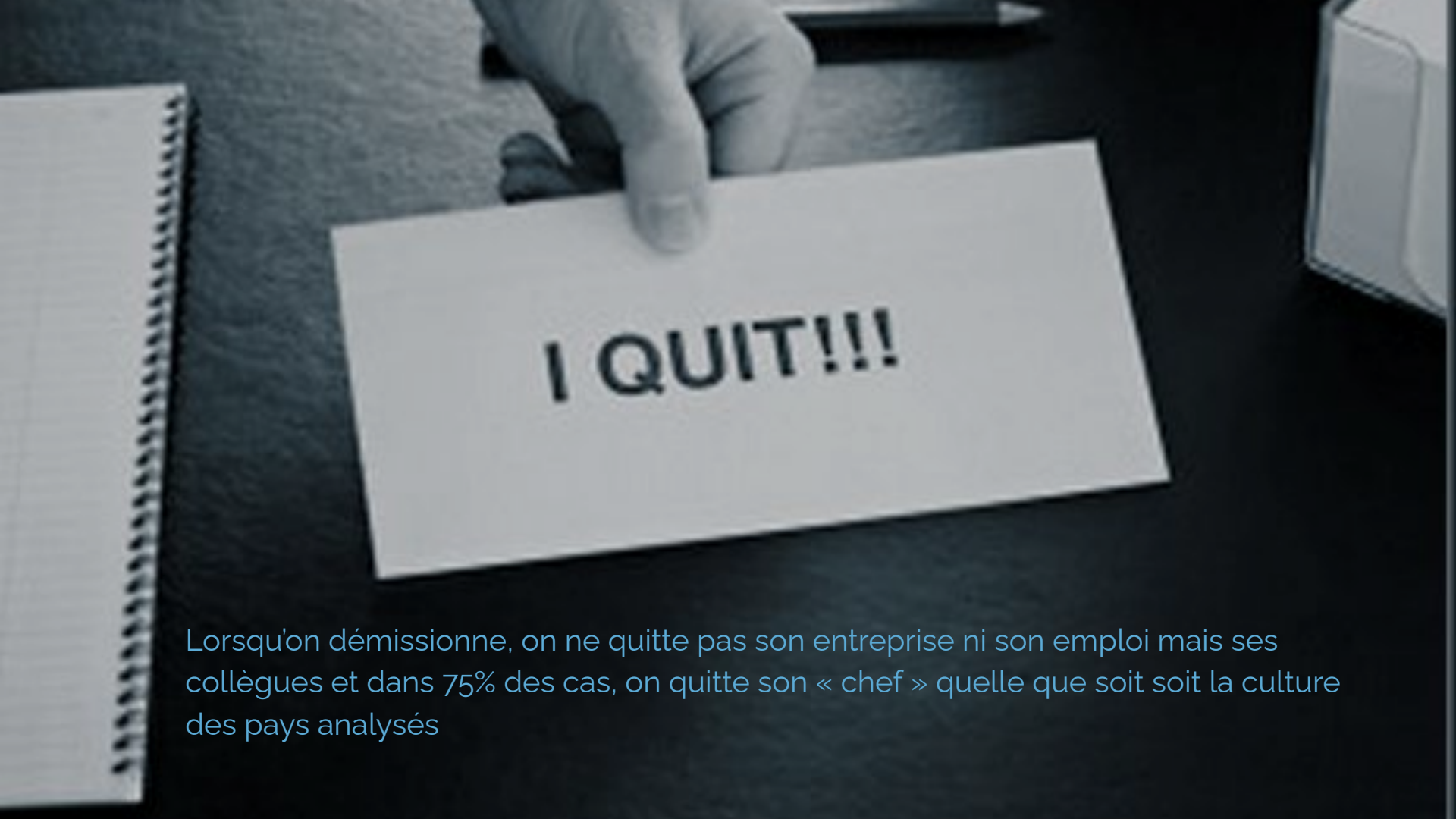
L'ensemble des travaux scientifique à ce jour permet de conclure que des individus ayant le sentiment d'appartenir à une communauté font preuve de plus de tolérance, participent de façon positive à la co-construction, collaborent avec curiosité, ont une meilleure qualité d'écoute, partagent l'information, gagnent du temps et sont en meilleure santé.

La connaissance de chacun

La connaissance de chacun permet au manager d'identifier et de cultiver les forces de chaque membre de son équipe pour gagner en efficacité.



Les réorganisations, les déménagements, les changements, les arrivées et les départs s'enchainent, ce qui peut générer une forme de lassitude des relations humaines professionnelles entraînant de l'indifférence et du repli sur soi.



Lorsqu'on démissionne, on ne quitte pas son entreprise ni son emploi mais ses collègues et dans 75% des cas, on quitte son « chef » quelle que soit soit la culture des pays analysés

Qu’est ce qui nous rassemble ou nous éloigne ?

Comment en faire une force dans le travail ?

QIE, ou Quotient d'Interaction Émotionnelle

QIE, ou Quotient d'Interaction Émotionnelle

L'expression de 5 éléments présentés comme étant la quintessence du lien

L'entente immédiate
La compatibilité profonde
La complémentarité
La ressemblance
Le risque de conflit

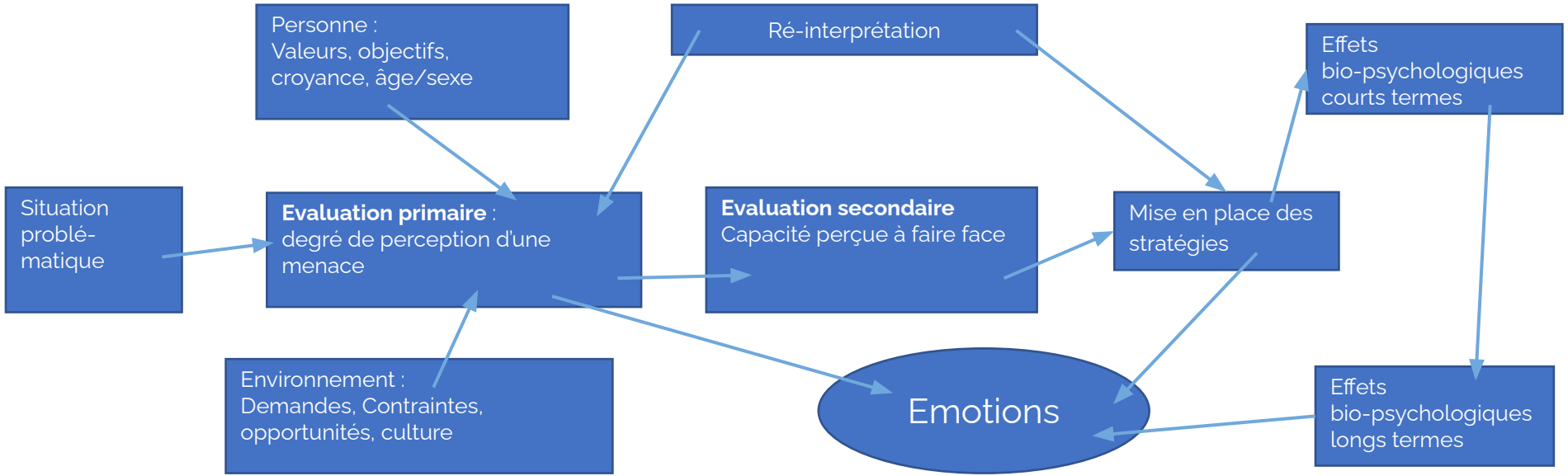
Votre profil relationnel
QCM projectif (18 questions)

https://www.workwelltogether.co/

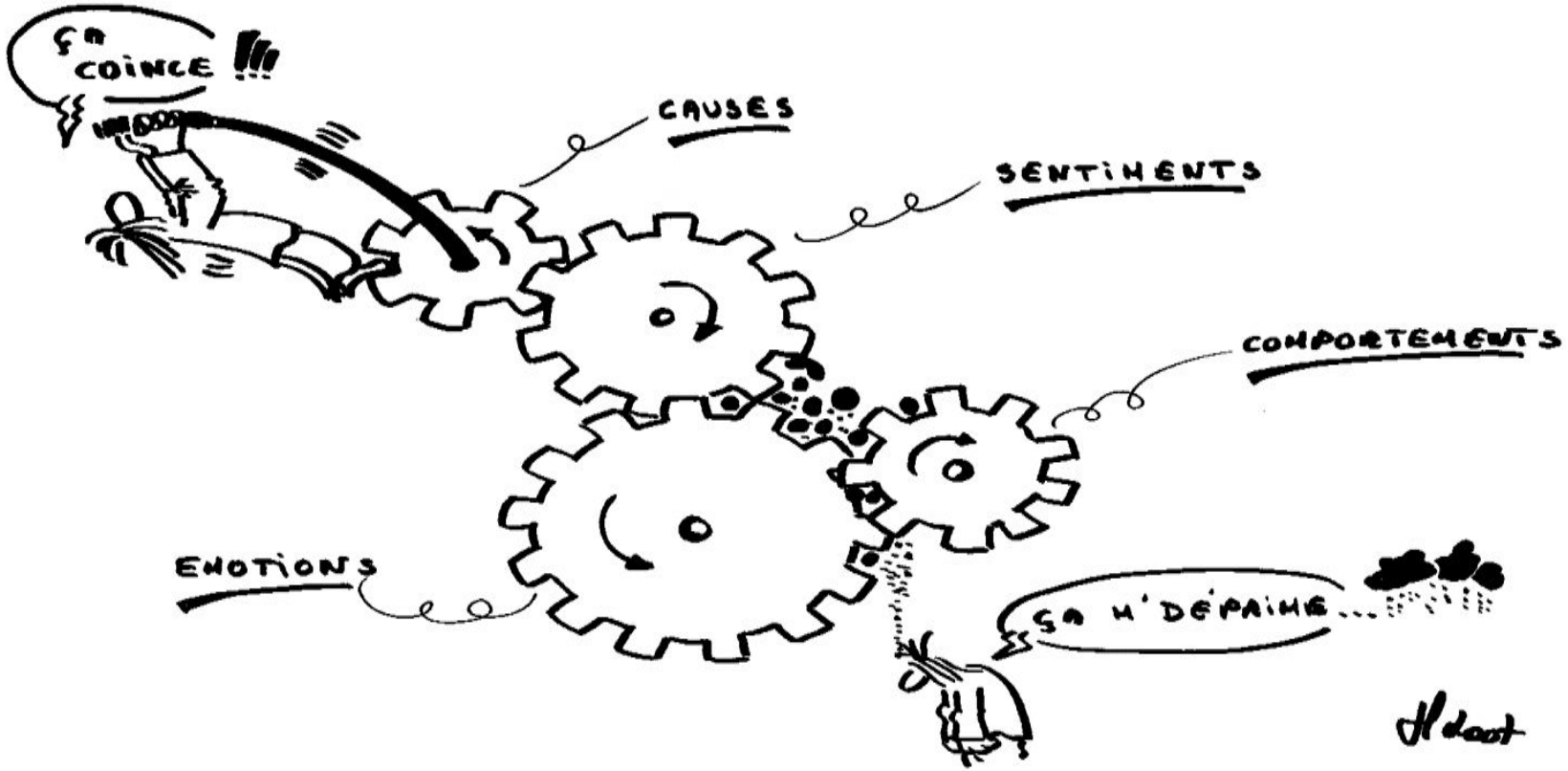
Concept du coping

Lazarus & Folkman (1984)
Du coping : ensemble des processus interposés entre soi et un événement afin d'en maîtriser ou diminuer l'impact sur son bien-être.
>>> To cope = faire face, venir à bout …

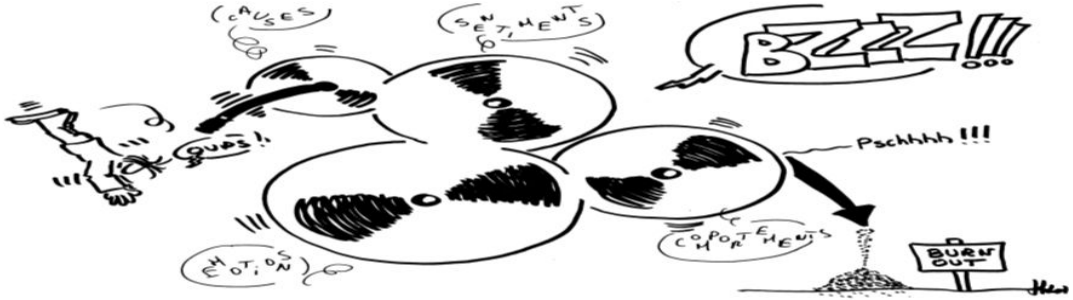
Double évaluation face à un problème



Nouvelle approche : La Chaîne de Valeur Émotionnelle (CVE)



C	Chaîne	L'engrenage émotionnel est une chaîne de valeurs, de sensations, d'images, de ressentis, d'impressions. Et comme toute chaîne, il faut garder à l'esprit qu'elle tient sa solidité de son maillon le plus faible. C'est donc dans notre faiblesse que sera notre force.
V	Valeur	La valeur est à la base de notre sécurité intérieure. Elle nous conduit à l'autonomie et à l'affirmation de notre personnalité. Chacun de nous dispose d'une valeur prédominante, ce que notre test aura mis en lumière.
E	Émotionnelle	Cet adjectif nous renvoie à l'expérience sensorielle, affective ou intellectuelle que l'émotion nous invite à vivre. Associé au mot « valeur », il prend aussi bien un caractère heureux que négatif. La *valeur émotionnelle* est souvent très éloignée de la réalité objective de ce que nous vivons. Elle tient de l'interprétation. Or, qui dit interprétation dit risque d'erreur de jugement.



La Peur

Cause	Sentiment	Comportements de Pseudo-régulation	Mécanismes de Régulation	Comportements de Régulation
Un danger Un risque Une menace	L'inquiétude L'anxiété L'angoisse	Évitement Fuite/ Fuite en avant Auto-défense	Réassurance	Dédramatiser. Aider à prendre du recul. Explorer le champ des possibles.

Hiérarchiser les peurs en fonction du degré d'incertitude

	Danger	Risque	Menace
Quoi	Connu	Connu	À peu près connu
Où	Connu	Incertain	Incertain
Quand	Incertain	Incertain	Incertain
Comment	Connu	À peu près connu	Incertain

La Colère

Cause	Sentiment	Comportements De Pseudo-régulation	Mécanismes de Régulation	Comportements De Régulation
Préjudice	Injustice	Opposition active/passive Agressivité verbale/physique	Réparation	Reconnaissance du préjudice. Proposition d'une compensation.

La Tristesse

Cause	Sentiment	Comportements de Pseudo-régulation	Mécanismes De Régulation	Comportements de Régulation
La perte	La culpabilité La dévalorisation de soi La dépression	Repli sur soi Isolement Inhibition	Consolation	Écoute Compréhension Encouragement Stimulation Éviter la contradiction Empathie

Il y a donc des solutions au stress

En quoi l'expertise du registre émotionnel est une ressource dans la problématique du stress ?

La **CVE est le moyen** de mettre avec une précision étonnante des mots sur des ressentis que le stress génère,

Elle permet de comprendre que le ressenti est distinct de la réalité et que le stress se nourrit aussi du ressenti.

Elle permet de réaliser qu'un choc émotionnel a un impact non négligeable dans notre système d'équilibre psychologique, comportemental et relationnel, et que le stress est une des modalités d'expression de la souffrance.

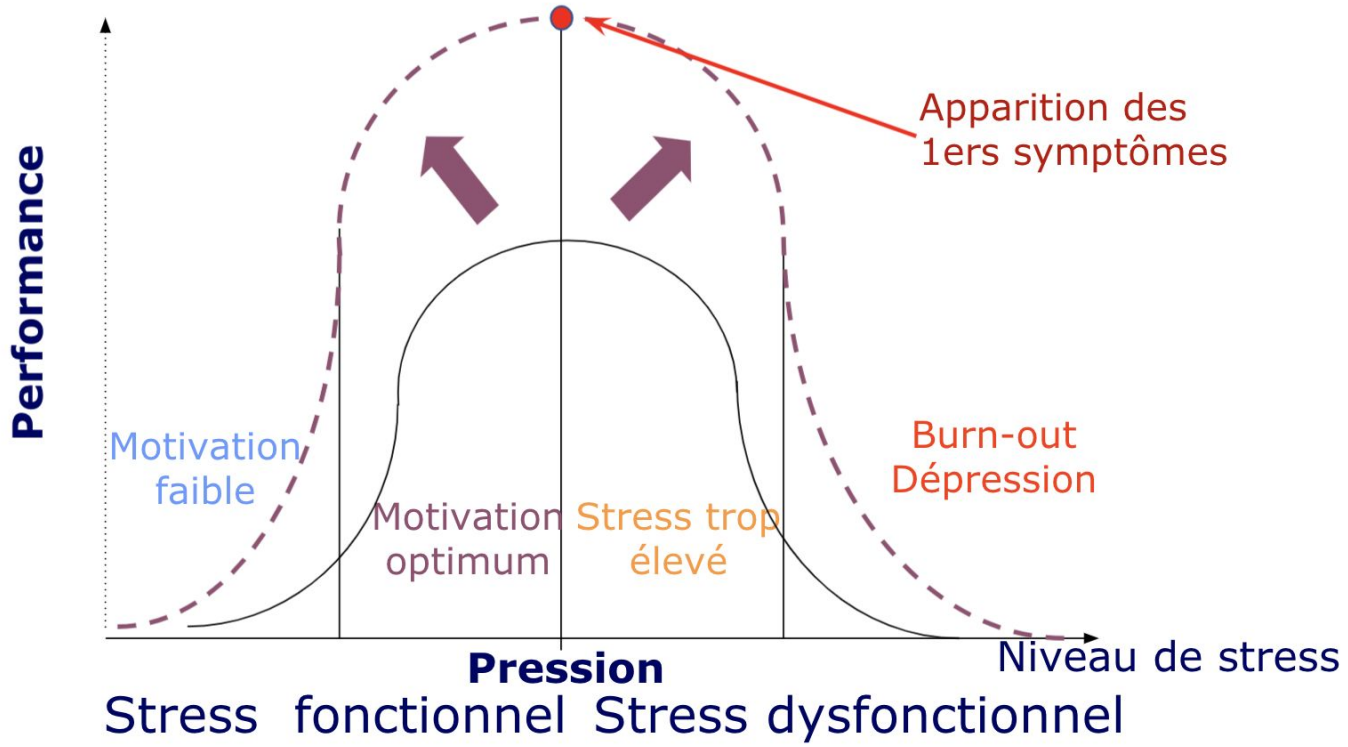
Elle permet finalement de constater que le lien professionnel est source de chocs émotionnels fréquemment minimisés, qu'on le veuille ou pas, qu'on le nie ou qu'on s'en moque délibérément … Le stress, ce n'est ni une honte, ni une faiblesse.

Elle permet également de comprendre que certaines situations même à caractère dramatique, ne sont pas une fatalité, le stress non plus !

Enfin,
C'est se donner les **moyens de changer** tout en restant soi même
C'est **se dégager efficacement de schémas d'inconfort**, voire de souffrance, sans que ce soit magique.

La prise en charge des états émotionnels au service du stress

Élargir la tolérance au stress à l'aide de la CVE



La Chaîne de Valeur Émotionnelle

Une autre lecture des composantes du stress

Une approche originale et rationnelle du **registre émotionnel**

Clef de voûte de la mécanique de stress, de crise et de conflit

Un outil qui **crée de la ressource** à partir des émotions

Équilibre psychique, physique, bien-être au profit de l'individu mais aussi du collectif

Un impact directement dirigé **sur le comportement de l'individu**, et non sur sa personnalité

Changer, tout en restant soi-même !

Un outil de connaissance de soi simple à expérimenter

Tous les jours, dans la vie professionnelle mais aussi personnelle

Un volet de prise en charge **indispensable et en complète cohérence** avec les recommandations du Bureau International du Travail (BIT)

Modèle de la Spirale Vertueuse et du Cercle Vicieux (SP/CV)

Parler de ses émotions

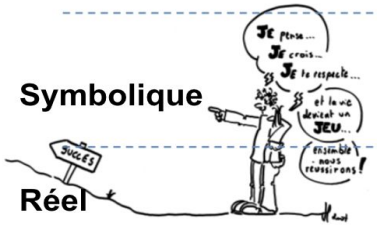
Spirale Vertueuse

LES FAITS

Imaginaire

Formuler une interrogation ou une aspiration :
« Comment faire à l'avenir pour que cela ne se reproduise pas ? »

Symbolique



Formuler son ressenti :
« Cela pourrait me contrarier si cette intention était confirmée … »

Réel

Description des faits
Tels que vécus

Énonciation — *Parler au nom de « Je/Nous »*
Dénonciation — *Parler au nom de « Tu/Vous »*

Interprétation
selon son ressentiment

Formuler des reproches :
« Tu ne comprends rien … »

Surenchérir :
« Vraiment tu es compliqué ! »

Cercle Vicieux

Spirale Vertueuse : le ressenti

Exprimer son ressenti, c'est sans aucun doute s'offrir la faculté de le différencier de la réalité commune et cela peut permettre d'éviter les erreurs d'interprétation. Dans l'environnement professionnel, c'est accueillir ce que l'autre peut ressentir, nommer son propre ressenti sans l'imposer comme une réalité commune et poser les bases d'une relation professionnelle équilibrée, déchargées de tensions émotionnelles potentiellement conflictuelles.
Il est que l'univers de l'entreprise invite à la neutralisation des émotions. Nous le constatons au travers d'expressions du type : « Pas d'états d'âme voyons. L'important c'est que ça avance ! Arrêtons de nous plaindre !!! ».

Quelle est l'utilité de nommer le ressenti, surtout au conditionnel … Tout ressenti est en soi incontestable, puisqu'il est ressenti ! Le nommer en tant que tel, c'est permettre à l'entourage de l'entendre comme étant une possibilité de lecture de la réalité. Cela laisse la possibilité à quiconque de l'accepter, le réfuter, l'éprouver …
Aucune situation professionnelle ne peut être complètement débarrassée de charge émotionnelle. Une peur intense provoquera aisément stress et incertitudes. Une colère profonde pourra provoquer de fortes réactions porteuses d'une forme de souffrance, comme souvent en témoigne le manque de reconnaissance.

Notre pratique émotionnelle nous incite bien souvent dès qu'une tension apparaît, à la minimiser, voire à la taire, dans l'attente qu'elle disparaisse d'elle-même. Chacun s'est construit son propre réservoir émotionnel qui peut se remplir et parfois déborder … C'est là que stress et souffrance prennent le pouvoir.

Prendre en compte la dimension émotionnelle, c'est réussir à mettre des mots sur des inconforts voire des souffrances potentielles ou du stress avéré. C'est considérer aussi qu'il n'y a pas de fatalité et que les situations où son travail est vécu dans l'inconfort ou comme une souffrance, ce n'est pas une fatalité !
Un constat finit par s'imposer. Pour la grande majorité des personnes, la qualité perçue du travail est étroitement corrélée à la qualité des liens tissés au travail ! La spirale vertueuse aide à préserver la qualité du lien …

Fiche protocole de régulation émotionnelle

Réel / Faits *(présents)* **RÉALISATIONS**	
Symbolique / Ressenti *(conditionnel)* **INTENTIONS**	
Imaginaire / Ouverture *(futur)* **IDÉAUX**	

Merci

Trajectoires tourisme Auvergne-Rhône-Alpes

mona MISSION DES OFFICES DE TOURISME nouvelle-aquitaine

Région Nouvelle-Aquitaine