

— Intelligence émotionnelle —

L'intelligence émotionnelle est la capacité de se connaître afin de mieux interagir avec les autres dans des situations stressantes. C'est aussi pouvoir identifier, comprendre, gérer, maîtriser et surmonter ses émotions et celles des autres et reconnaître que l'on peut utiliser ses émotions pour guider ses décisions. Selon Goleman, l'ensemble des compétences liées à l'intelligence émotionnelle constitue le caractère d'une personne.

Garder son sang-froid pour parvenir à un rendement exceptionnel.

Exercice A

Parmi les énoncés suivants, coche ceux qui te décrivent le mieux.

- Je suis conscient de mes émotions dans certaines situations et j'ai la capacité de les contrôler.
- Je ne me mets pas en colère au volant lorsque je rencontre de mauvais conducteurs.
- Je suis empathique envers les autres.
- Je demeure calme dans mes entretiens avec les autres. Je sais qu'il est plus facile d'attirer quelqu'un avec du miel qu'avec du vinaigre (à expliquer au besoin).
- Je prends quelques respirations profondes avant de réagir à une situation qui me stresse.
- En cas de dispute avec mon partenaire, je choisis de prendre du recul le temps de retrouver mon calme avant de reprendre la discussion.
- Je pense à des expériences positives pour me motiver et surmonter mes sentiments de frustration et de dévalorisation.
- J'utilise la communication pour faire cesser les malentendus de façon à régler les conflits.
- Je travaille bien avec les autres.
- Je sais utiliser des commentaires appropriés en situation délicate.

Exercice B

1. Comment réagis-tu face à des situations qui déclenchent tes émotions?
2. Décris un problème de communication que tu as eu avec quelqu'un. Comment as-tu réglé la situation?
3. Décris une situation où tu as maîtrisé tes émotions et où cela a eu un effet positif sur le déroulement d'un projet d'équipe.

Exercice C

Sur l'échelle ci-dessous, indiquer quel terme décrit le mieux l'intelligence émotionnelle de la personne apprenante : **très faible, faible, moyenne, forte, très forte**. L'exercice A et les réponses fournies en B guideront le choix du terme. Plus le nombre d'énoncés cochés dans l'exercice A est élevé, plus la compétence générique est forte.

La personne qui a une forte intelligence émotionnelle se connaît bien et peut donc gérer ses émotions dans des situations variées. Elle peut relater des situations où le contrôle de ses émotions lui a permis de collaborer et d'interagir plus positivement avec ses collègues et ses proches.



Astuces pour aider la formatrice à bien situer la personne face à cette compétence

1. Une personne qui a une forte intelligence émotionnelle ne se laisse pas provoquer émotionnellement par les situations. Elle prend le temps de réfléchir et de se calmer avant de réagir. Elle réagit de façon plutôt uniforme et non par vagues d'émotions.
2. Une personne ayant une forte intelligence émotionnelle adopte une approche calme pour régler une situation entre deux personnes. Une période de réflexion et une discussion posée démontrent qu'elle maîtrise ses émotions lorsqu'elle interagit avec d'autres.
3. La personne doit pouvoir décrire une situation qui aurait pu mal tourner si elle n'avait pas été patiente, contrôlé ses émotions et fait des concessions pour le bien du projet.

Réponses typiques (aux questions posées dans l'exercice B) permettant de situer le rendement de la personne apprenante sur l'échelle des compétences

- **Très faible** — J'ai un tempérament explosif ; je ne sais pas comment gérer mes émotions; je perds patience facilement; je me mets en colère ou je deviens inconsolable dans plusieurs situations; je ne prends pas le temps de réfléchir avant de réagir.
- **Faible** — Je perds le contrôle de mes émotions dans certaines situations; j'essaie de les contrôler mais je n'y arrive pas toujours; je prends rarement le temps de réfléchir avant de réagir.
- **Moyenne** — Je contrôle assez bien mes émotions, quoique je «perde la boule» de temps en temps; je prends le temps de réfléchir avant de réagir mais ça ne suffit pas toujours à me calmer; je contrôle assez bien mes émotions devant les autres mais j'ai tendance à réagir autrement lorsque je suis seul.
- **Forte** — Je suis généralement calme dans les situations difficiles mais j'atteins parfois ma limite; il est rare qu'on me voie perdre le contrôle de mes émotions.
- **Très forte** — Je reste très calme même en situation difficile; je sais bien contrôler mes émotions; je prends le temps de me ressaisir avant de réagir; devant les gens, je suis toujours calme et patient; je ne perds jamais le contrôle.