



Je développe mon leadership



C'est par ses **compétences émotionnelles** que le leader est apprécié par son équipe.

5 compétences ont été identifiées :

- **La conscience de soi** : capacité à identifier et comprendre ses émotions
- **La maîtrise de soi** : possibilité de réguler ses émotions
- **L'auto-motivation** : mettre ses émotions au service d'un but
- **L'empathie** : capacité à reconnaître les émotions des autres
- **L'influence** : capacité à agir sur les autres en utilisant le canal de communication adapté

Des attitudes simples permettent de faire **progresser visiblement votre niveau d'Intelligence Émotionnelle** :

- donner des signes de reconnaissance
- visualiser d'abord le verre « à moitié plein »
- imaginer que, même si vous n'êtes pas d'accord, il y a au moins 10% de vrai dans ce que dit votre interlocuteur et 10 % de faux dans ce que vous dites, etc.

Les émotions sont au cœur des interactions au sein d'un groupe et à l'origine de toutes nos décisions. Il est donc bénéfique d'en tenir compte, **3 états émotionnels** peuvent être observés :

- **L'état de FUITE** : dirigé par la peur et les sentiments associés (anxiété, agitation, angoisse) la personne va chercher à fuir pour échapper à la contrainte d'une situation perçue comme difficile
- **L'état de LUTTE** : c'est la colère (susceptible, impatience, énervement) qui incite à impressionner l'autre pour ne pas se laisser dominer
- **L'état d'INHIBITION** : le découragement envahi votre interlocuteur (Brown out) qui va chercher votre protection pour ne pas se sentir abandonné



Dans tous les cas, il est important de **distinguer la personne du « masque » qu'elle porte**, puis d'adapter vos interventions à la nature de l'état émotionnel de la personne.

Parfois, des pensées spontanées, influencées par vos filtres, viennent perturber votre capacité à vous accorder à la personne ; **le tableau des pensées alternatives** peut vous aider à prendre du recul par rapport à la situation vécue.

La Communication Non violente (CNV) vous propose également une trame d'échange qui facilite la coopération et l'empathie.

La CNV se déroule en 4 étapes :

- **O** pour Observation : explicitez factuellement et sans interprétation la situation
- **S** pour Sentiment : Dites ce que vous ressentez (sans impliquer l'autre dans vos sensations)
- **B** pour Besoins : explicitez le Besoin qui découle de votre ressenti
- **D** pour Demande : formulez une demande claire pour trouver une issue à la difficulté rencontrée

Pour gagner encore en pertinence, **vous pouvez vous synchroniser à votre interlocuteur** en utilisant ses gestes, le même ton, débit de voix, en reformulant les mots qu'il utilise... vous créez ainsi un rapport de complicité qui invite à l'intimité.