

Communication émotionnelle

Conférence de Alain j. Marillac

La Communication émotionnelle

La communication
émotionnelle, c'est
l'art du duo entre le
vécu des autres
et le mien



Intervenir, c'est s'insérer entre la réalité et l'imaginaire



Communication émotionnelle

Le stress des autres
devient le nôtre.

Si je suis calme ils sont
calme!



Communication émotionnelle



Communication émotionnelle

Au centre d'appel vous devez gérer :

- Votre stress habituel,
- Le nouveau stress d'une situation inconnue
- Le stress de l'autre

Aucun n'est semblable, aucun n'a la même base, la même source. Par contre, ils auront tous le même pilier de soutien :
L'INTERVENANT!



C'est l'outil qui fait le bon opérateur

S'il n'y a aucune technique de contrôle du stress, **aucune ressource mécanique, pour se mettre à l'abri** de la décharge émotionnelle qui va déferler, **le contrecoup pourrait être un véritable anéantissement.**

Au sein du centre d'appel ce sera, bien évidemment, la personne qui téléphone qu'il faut gérer:

- Elle va vouloir intervenir – **phase dynamique d'action-**
- Elle n'y arrivera pas – **phase d'impuissance –**
- Elle est seule et impuissante – **effondrement –**
- Si les circonstances s'aggravent – **horreur et impuissance redouble**
- Les secours arrivent- **soulagement, abandon, pleurs, rupture**
Tel. Suivi.

Avant la COM: l'intelligence émotionnelle



- la notion d'**intelligence émotionnelle** est un concept popularisé, voici quelques années, notamment, par le psychologue américain Daniel Goleman.
- Aux États-Unis les gros quotient Intellectuel, les « gros QI » étaient perçus de façon assez négative par la majorité des gens.
- l'idée était donc de proposer un autre type de mesure de l'intelligence.

Salovey et Mayer. Ceux-ci définissent l'intelligence émotionnelle comme suit en 97:

- *L'intelligence émotionnelle c'est:*

*L'habileté à percevoir et à exprimer les émotions,
à les intégrer pour faciliter la pensée,
à comprendre et à raisonner avec les émotions,
ainsi qu'à **réguler les émotions chez soi et chez les autres.***

l'intelligence émotionnelle comme suit en 97:

En évidences: des remarques simples :

- Les personnes pourvues d'une grande intelligence émotionnelle pouvaient être **plus efficaces** socialement à divers égards.
- L'intelligence émotionnelle a un impact sur nos relations avec nos proches et dans la **réussite professionnelle**, tout en apportant des **effets positifs sur notre santé**.

Quotient émotionnel

- Directeur de l'Institut des Intelligences Appliquées du Danemark **Reuven Bar-On** a mis au point une des premières mesures de l'intelligence émotionnelle en utilisant l'expression « quotient émotionnel ».
- Son modèle gravite autour du potentiel de rendement ET de succès. Il est orienté vers le processus plutôt que vers les résultats.
- Il est centré sur une gamme de capacités émotionnelles et sociales, comprenant les capacités à :

Quotient émotionnel

- Être conscient de soi
- Se comprendre et s'exprimer
- Être conscient des autres, les comprendre et entretenir des rapports avec eux
- Faire face à des émotions fortes,
- S'adapter au changement et régler des problèmes de nature sociale ou personnelle.

Liste à laquelle j'ajouterai avec Goleman un autre concept.

- La gestion des relations, qui correspond à la capacité à inspirer et à influencer les autres tout en favorisant leur **gestion des conflits**,

Communication émotionnelle

- Selon Bar-On, **les personnes qui ont un QE supérieur à la moyenne réussissent en général mieux à faire face aux exigences et aux pressions de l'environnement.**
- Il ajoute qu'une déficience dans l'intelligence émotionnelle peut empêcher le succès et traduire l'existence de problèmes psychologiques.
- Selon lui, des problèmes d'adaptation au milieu sont particulièrement répandus parmi les personnes qui présentent des déficiences dans la représentation de la réalité, dans la résolution de problèmes, dans la tolérance au stress et le contrôle des impulsions.

Quoi faire de ces données?

- Ces données peuvent avoir un impact majeur dans le choix des intervenants.
- C'est sur ces bases que se construit la communication émotionnelle.

Un exemples parmi d'autres

- Pourquoi emploi-t-on généralement plus de femmes que d'hommes?
- Tout d'abord, les femmes, (en moyenne statistique, bien entendu, et avec de larges variations individuelles) **entendent deux fois plus fort** (2,3 fois, en moyenne) et donc entendent crier...
- Le même interlocuteur pour un homme parlera de manière « confidentielle ou complice »...
- Tandis que les hommes écoutent essentiellement avec l'hémisphère gauche, verbal, logique — et donc, critique
- Les femmes entendent avec leurs deux hémisphères,

La suite

- Les femmes mobilisent, en même temps, leur hémisphère droit et la communication devient coloré d'émotions, perçu subjectivement — en reflet avec leurs désirs et leurs craintes, leurs valeurs éthiques et sociales.
- Elles entendent ce qui est dit, mais surtout comment cela est dit.
- Elles sont plus empathiques
- Elles sont plus sensibles aux inflexions de la voix, au rythme de la respiration, etc.

Communication émotionnelle

.

Une fois encore !

Donc dans tous les domaines d'interventions qui sont les vôtres vous devez impérativement

- Être conscient de qui vous êtes
- Comprendre et gérer vos propres émotions
- Devenir observateur conscient de celles des autres
- Entretenir des rapports relationnel, émotionnel mais aussi fonctionnel.
- S'adapter au changement et régler des problèmes de toutes natures
- Gérer des émotions fortes extérieures.... ATTENTION!

Protéger l'intervenant

- Attention aux stress post traumatique des intervenants

Les marqueurs somatiques de Damasio

- **Antonio Damasio**, est professeur de neurologie, directeur du département de neurologie de l'université de l'Iowa et chercheur
- Il s'intéresse particulièrement aux mécanismes neurologique de la prise de décision, des émotions, de la mémoire et du langage.
- **C'est lui qui introduit le terme de marqueurs somatiques.**

- Ce marqueur est une étiquette, positive ou négative, accolée par l'émotion à une situation ou une sensation.
- Ce marquage permet au cerveau d'opérer très rapidement des choix, en écartant d'emblée certains scénarios d'action, et en présélectionnant d'autres tout aussi rapidement.

- Chaque situation amène à choisir un comportement à produire.
- Les souvenirs d'expériences plus ou moins semblables que nous avons déjà vécues vont être activés.
- Ces souvenirs comprennent les signaux émotionnels somatiques qui y sont rattachés. La mémoire des émotions liées aux expériences antérieures va constituer une aide automatique et inconsciente ; le choix va être orienté vers l'approche (émotion positive) ou la fuite (émotion négative).

Communication

Pour les superviseurs, les gestionnaires et
les intervenants:

4 incontournables
dans la communication émotionnelle

L'écoute est active

- N'être pas spectateur



Qui est le témoin ?

Disposer de ressources
spécialisées



Tenir compte des variations de perceptions homme/ femme



Se souvenir que: La réalité peut basculer
n'importe quand



Choix d'intervenants

- Outre la sélection via les test d'intelligence émotionnelle.
- Outre la prise de conscience et le traitement éventuel des stress post traumatiques

Des outils fonctionnels à disposition



- Respiration contrôlée
- Relaxation immédiate
- Autohypnose
- Sieste de Picasso
- Méditation
- Indifférence active

L'avenir: passe par la techno



Jouer à plusieurs

L'avenir passe obligatoirement par:

- la coordination des informations
- la mise en commun de certains moyens
- la logistique informatique

L'avenir est une connexion cerveau/techno







Anima Coaching,
conférences et formations

Anima conférences et formations.

www.anima-formations.com – [info@anima-](mailto:info@anima-formations.com)
[formations.com](http://anima-formations.com)

Tél. : 514-815-6773 –
Sans frais : 1-800-495-1315