

# L'intelligence émotionnelle au service de la relation professionnelle



*« Il n'y a pas deux personnes qui ne s'entendent pas , il y a deux personnes qui n'ont pas assez parlé » proverbe africain*



# conflit



# Définition du conflit

*Guerre*

*cris*

*Violence*

*Blocage*

*hurlement*

*rancœur*

*jalousie*

**conflit**

*blessure*

*bagarre*

*incompréhension*

*rupture*

*Désaccord*

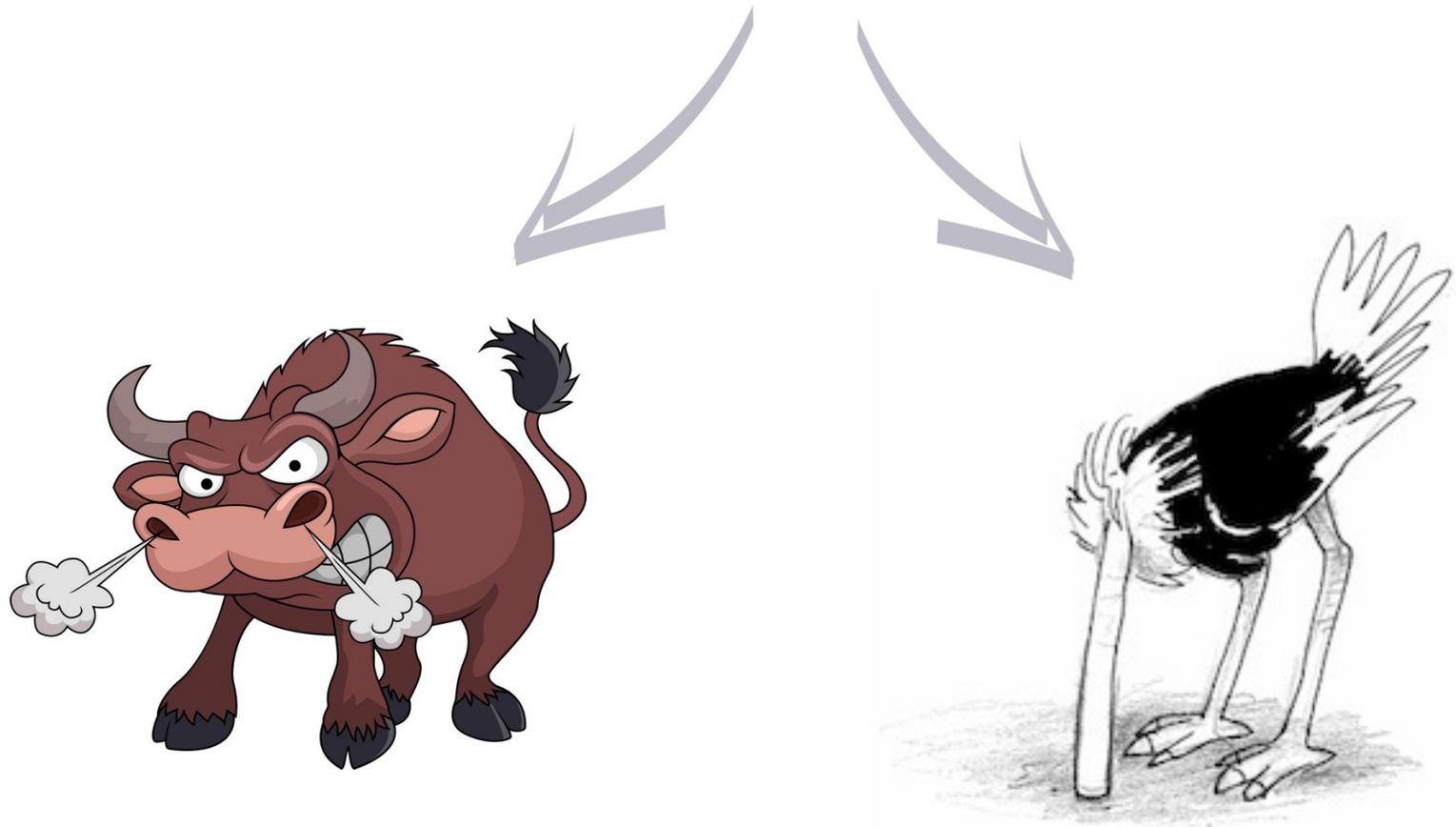
*confrontation*

*Découverte*

*créativité*



# Identifier son attitude réflexe sous tension



# les risques quand je n'ose pas dire



**Je somatise...je vais mal  
intérieurement.**

**« Des maux pour des mots »**

**J'implose**



**Je ne dis rien et j'accumule  
des vécus négatifs ...  
un jour, j'explose**



# Je m'emporte pour imposer mon point de vue

J'accuse l'autre de ce que  
je vis,  
j'impose mon point de  
vue,

je passe en force



Je mets en péril ma  
relation avec lui



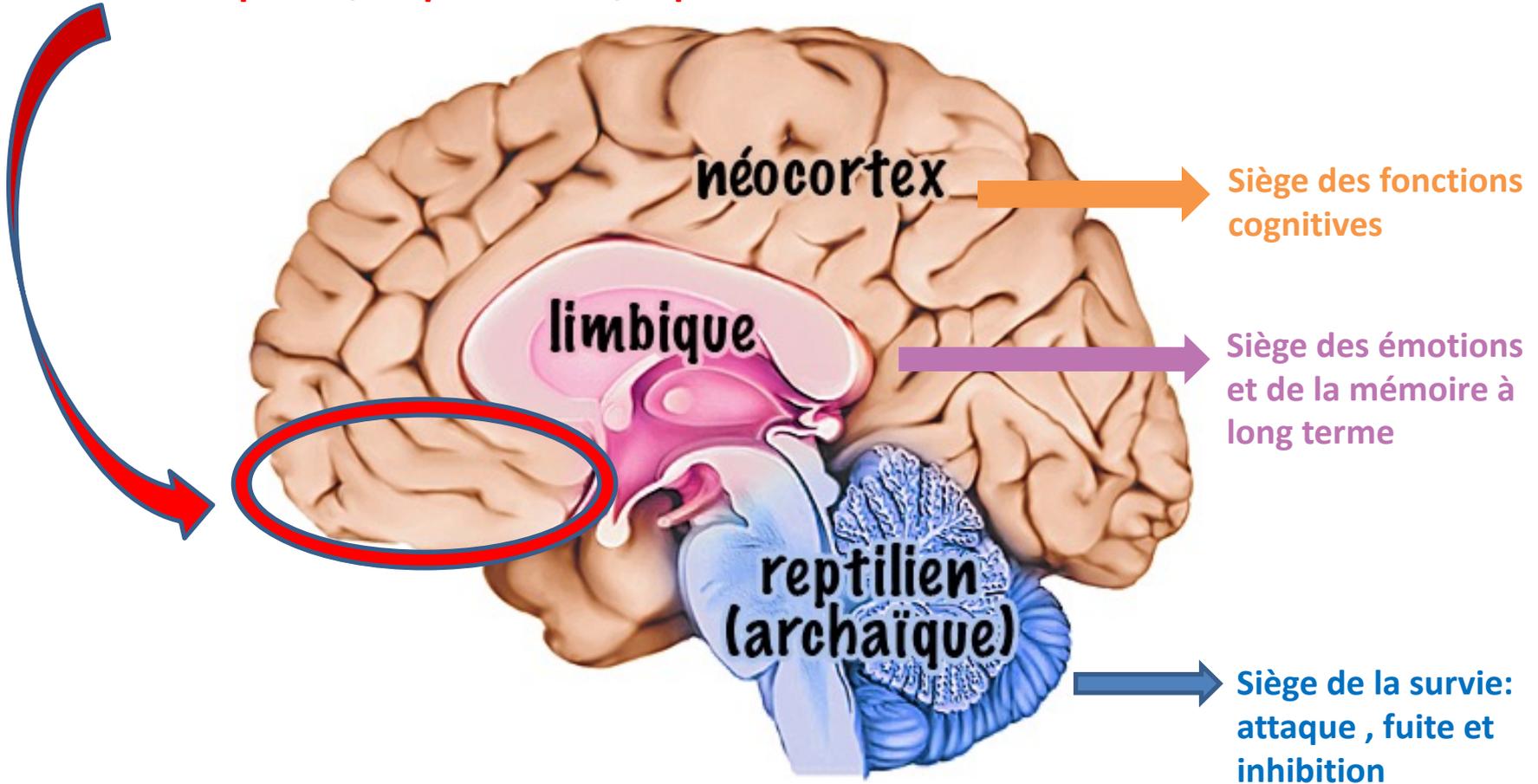
*« Lorsque quelqu'un te met en colère,  
sache que c'est ton jugement qui te met en colère »*

*Epictète*



# Fonctionnement neurologique

**Zone orbito-frontale: Empathie, maîtrise de soi, anticipation, responsabilité, capacité à faire des choix**



# Les émotions



Perte

Passé



insatisfaction

Présent



danger

Futur



Repli

Attaque

Fuite

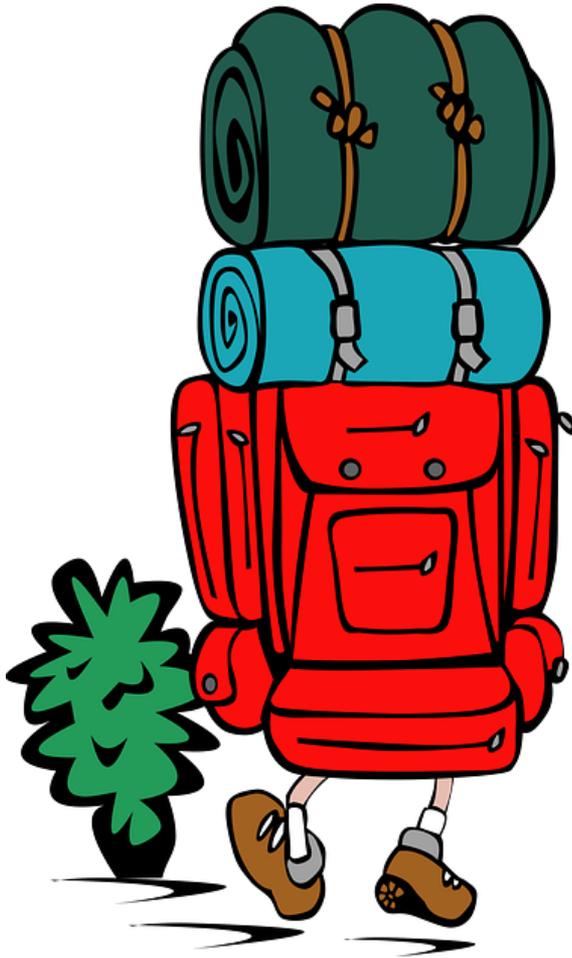


Satisfaction

Ouverture aux autres



# prendre la responsabilité de nos émotions



Vécus et expériences passées

Éducation, culture, religion

Croyances, valeurs, principes

Caractère, habitude, fonctionnement

**« c'est dans l'ombre de soi-même que l'on fait les rencontres les plus lumineuses » Jacques Salomé**



# désamorcer sa décharge émotionnelle



**Se calmer ( 90 secondes):  
pour retrouver son cerveau!**



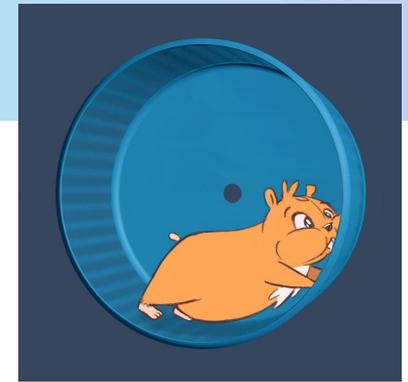
*Se taire  
Respirer  
Marcher  
S'aérer  
S'isoler  
Boire de l'eau...*

**Reporter la discussion:**  
au bon moment  
au bon lieu  
Avec les bonnes personnes





# Stopper son « hamster »!



Se connecter à ses  
sens et débrancher son  
cerveau



« Destocker » en faisant  
une activité détente ou  
défoulement



© CanStockPhoto.com - csp19466749



# Passer du « tu qui tue » au « je qui entre en jeu »



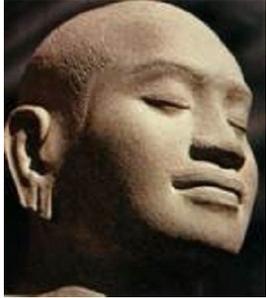
Juger  
Reprocher  
Généraliser  
Moraliser  
Interpréter  
Hurler



1. Observer les faits
2. Identifier son sentiment
3. Le relier à un besoin insatisfait
4. Faire une demande concrète

D'après la Communication  
Non Violente de Marschall  
Rosenberg

# Se protéger de l'agressivité



La force du  
sourire intérieur



© Can Stock Photo - csp26853340

La poubelle  
affective

*« Nul ne peut vous rabaisser sans votre consentement »  
Eleanor Roosevelt*

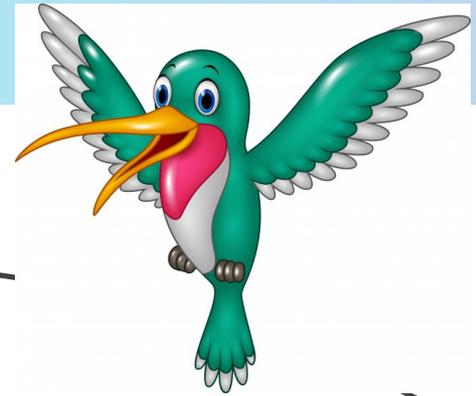


# Accueillir l'émotion de l' autre en reformulant son vécu

*Reformuler ne veut pas dire approuver mais seulement reçu 100% du message !*

*Son ressenti, sa vérité ne me définit pas , ce n'est pas la réalité !*





*Commencez par changer en vous  
ce que vous voulez changer autour de vous.*

*Soyez le changement  
que vous voulez voir en ce monde !*

**Gandhi**



# Bibliographie

- « comment apprivoiser son crocodile » Catherine Aimelet Perissol
- « les mots sont des fenêtres ou bien des murs » Marshall Rosenberg
- « Cessez d'être gentil, soyez vrai » Thomas d'Asembourg
- « les 4 accords toltèques » Miguel Ruiz
- « Savoir écouter cela s'apprend » Christel Petitcolin

