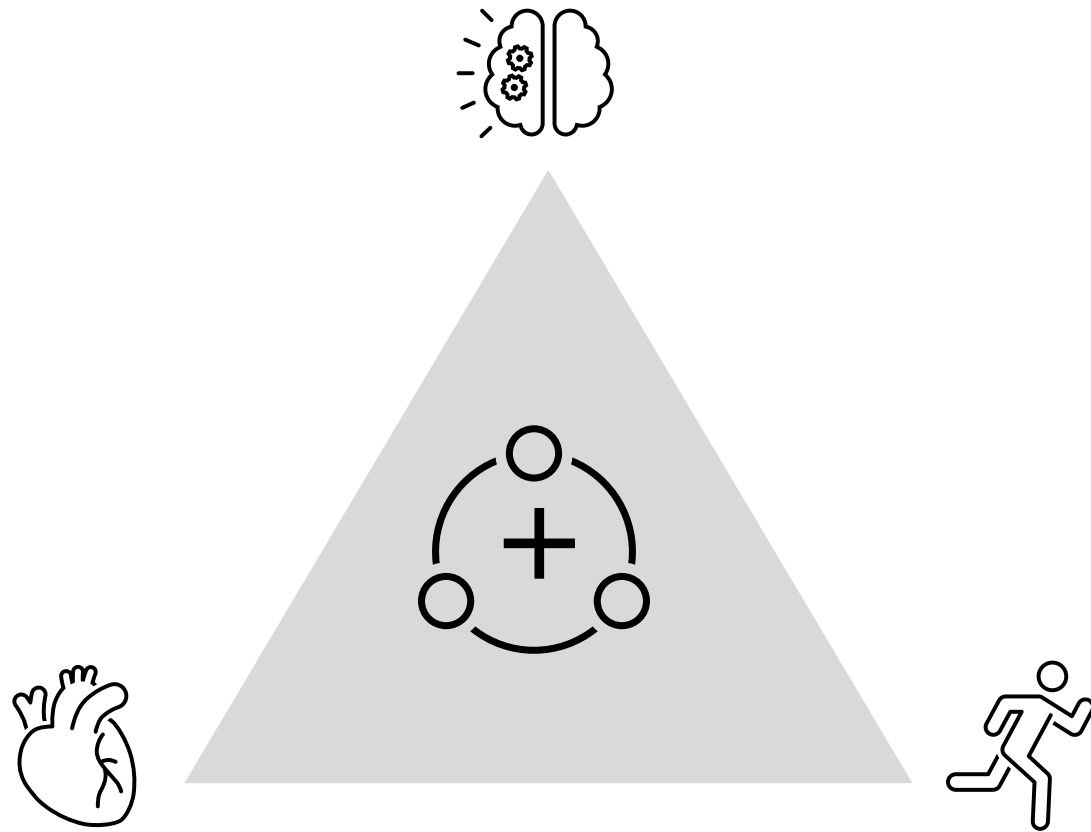


Former les leaders de demain : capitaliser sur les compétences émotionnelles pour un management centré sur l'humain

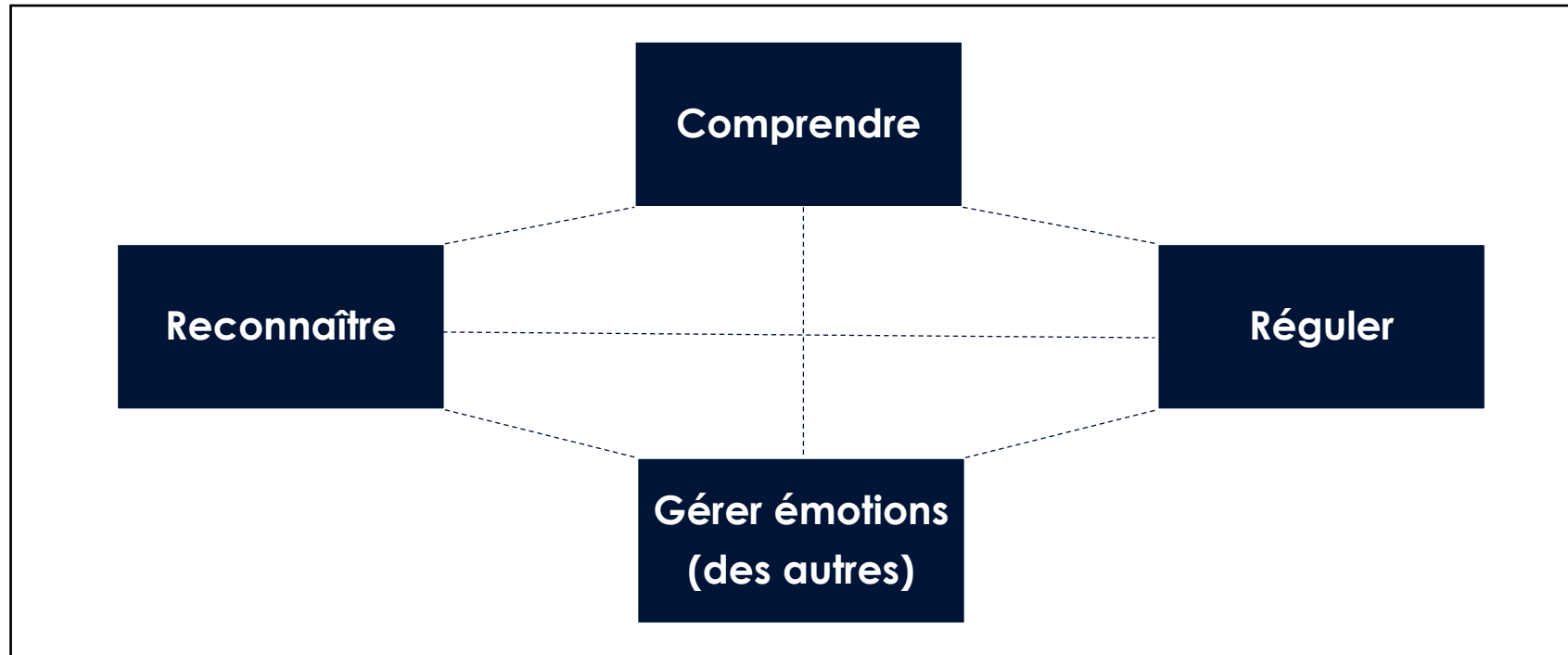


Prof. Dr. Stefano BORZILLO

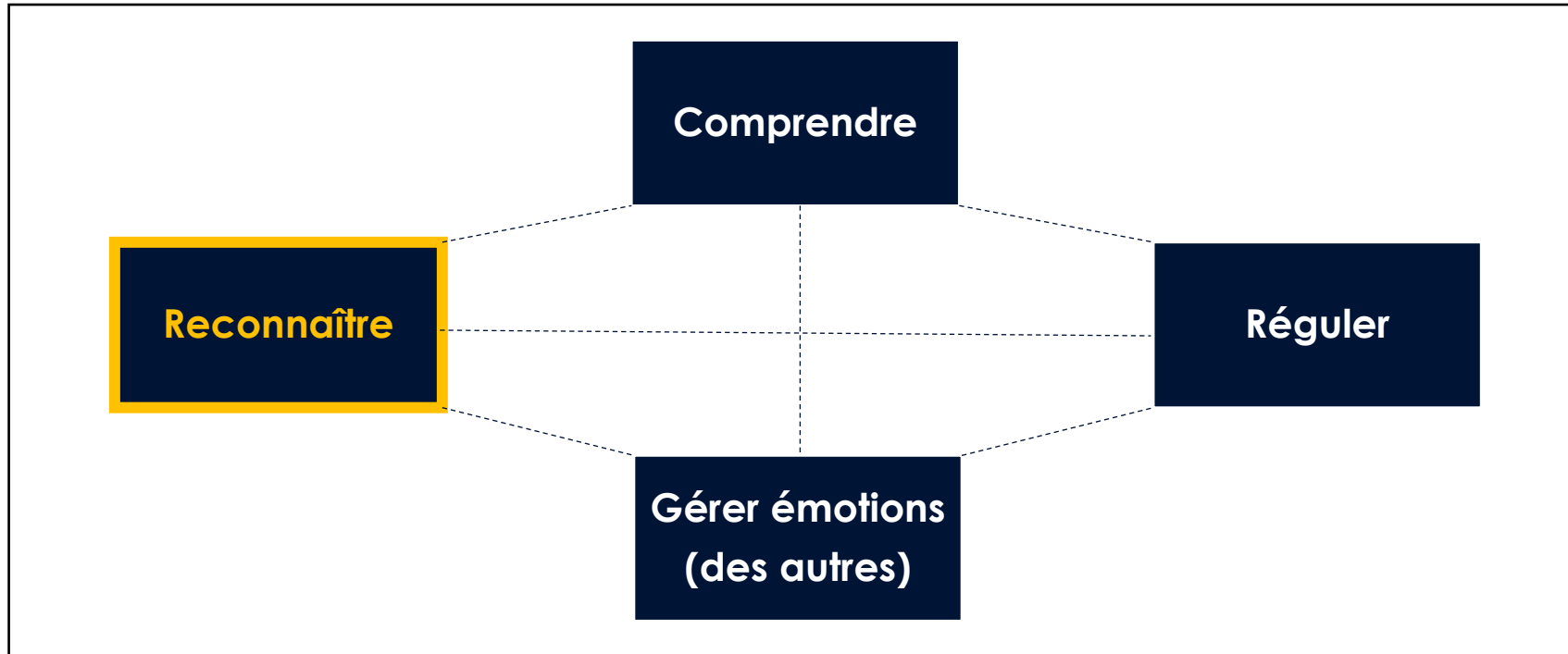
Une émotion: une expérience?



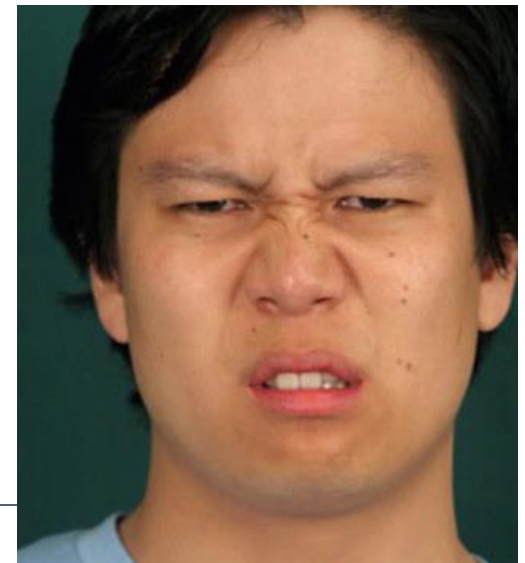
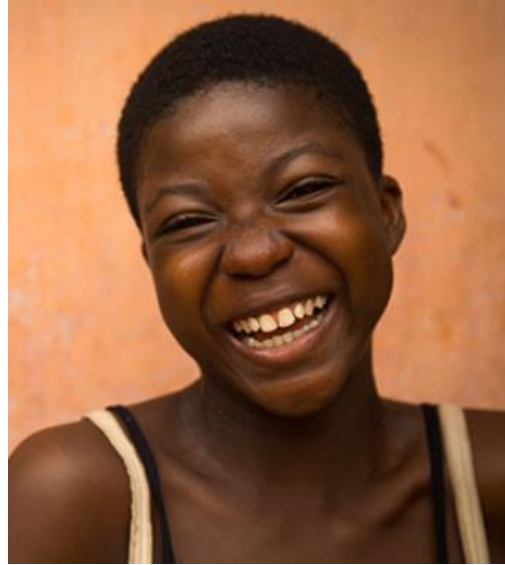
4 Compétences émotionnelles



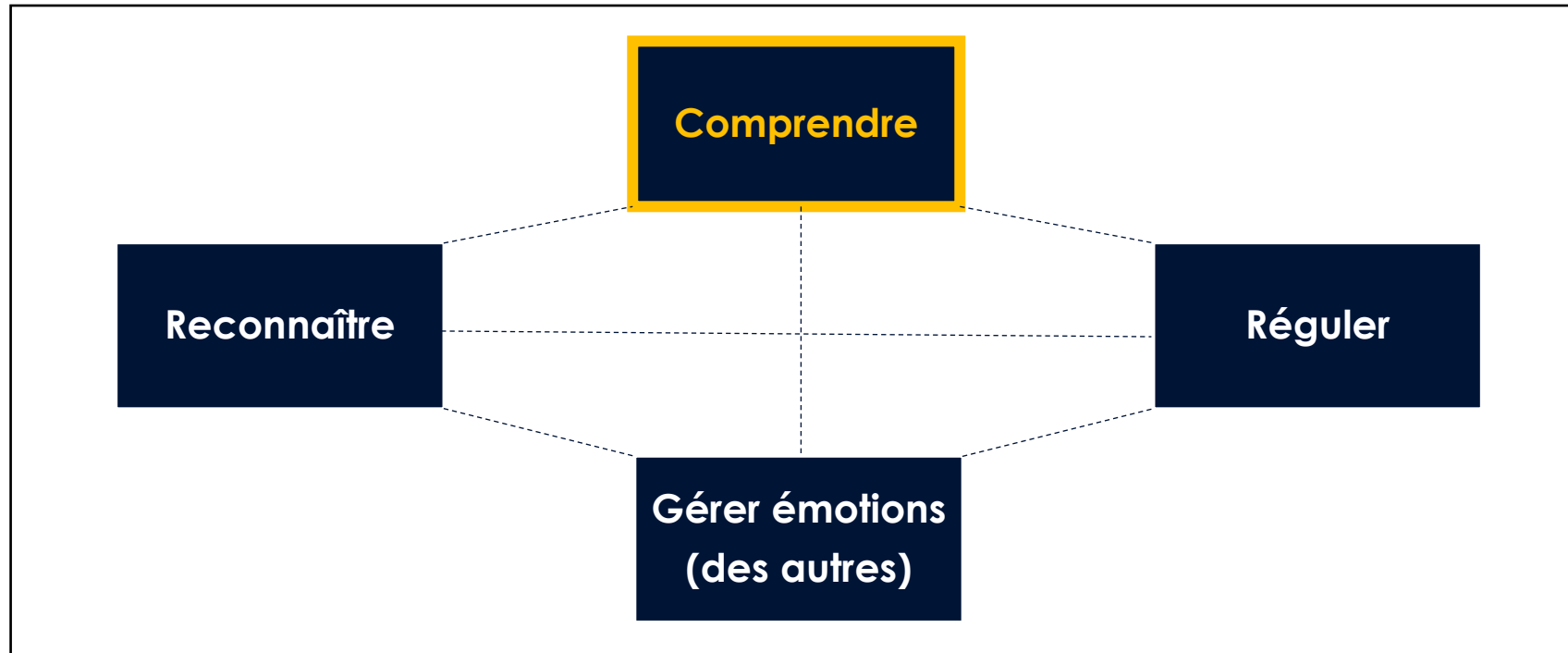
Reconnaître les émotions



Reconnaître les émotions



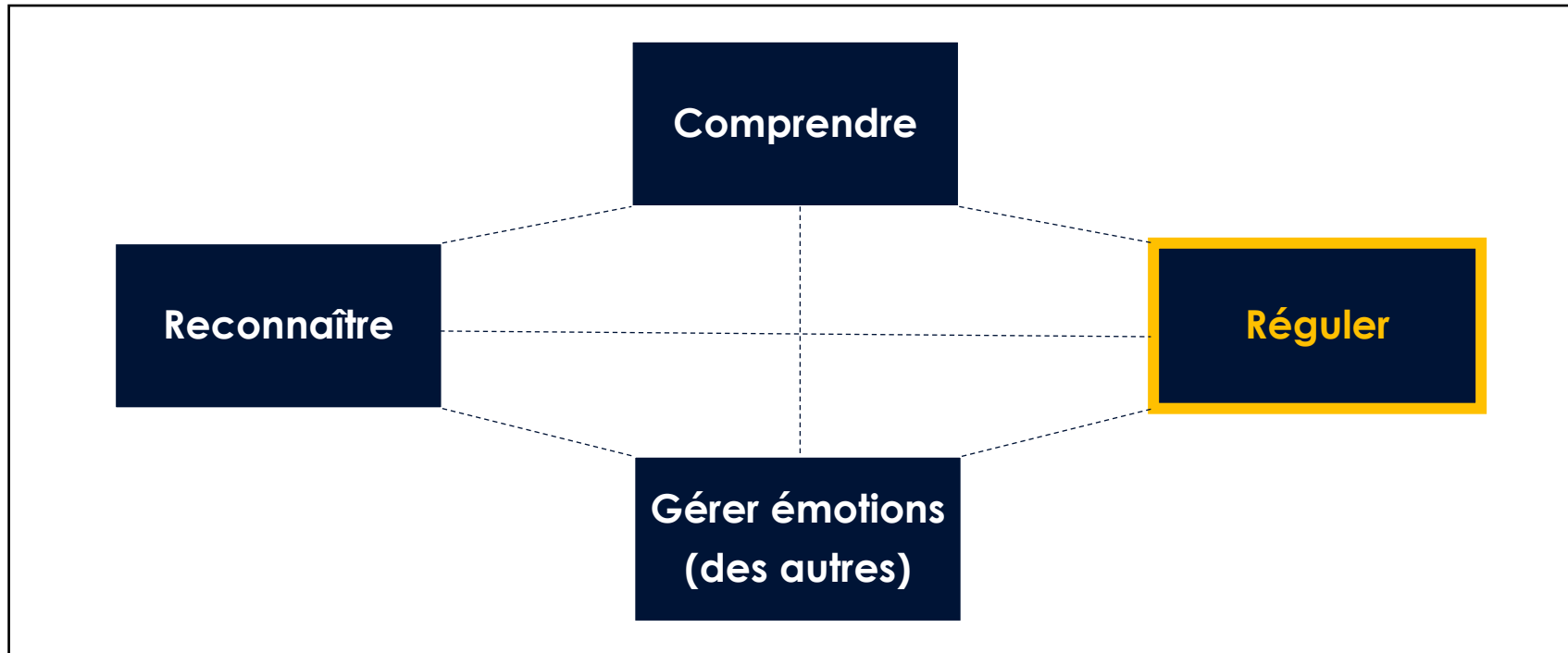
Comprendre les émotions



Comprendre les émotions

- Un petit groupe de clients séjourne dans un hôtel rural. Ils sont sortis pour la soirée et sont revenus tard dans la nuit. À l'hôtel, ils se retrouvent devant des portes fermées. Ils se souviennent soudain que le réceptionniste leur avait dit que la réception était fermée la nuit et qu'ils devaient prendre avec eux leurs clés de chambre. Pendant un moment, ils ne savent pas quoi faire.
- Quelle est l'émotion la plus probable ressentie par les clients?

Réguler ses émotions



Réguler ses émotions

➤ Vous gérez un hôtel. Vous allez bientôt commencer à travailler pour un autre hôtel et vous souhaitez que la chef de cuisine vous accompagne. Au cours des dernières années, vous avez noué avec elle une relation solide et positive. Elle s'est fait un nom et a remporté des prix et des récompenses. Aujourd'hui, vous vous réjouissez d'avoir trouvé un nouveau poste pour elle. Lors d'une réunion, vous lui proposez de vous accompagner. Elle refuse ! Elle ne veut pas du poste et va chercher ailleurs. Vous êtes profondément déçu.e et triste.

- Je pense qu'elle fait une erreur en refusant mon offre.
- Je pense qu'il est décourageant d'investir autant dans une personne et de la perdre.
- Je réfléchis à la manière dont je peux ajuster mon offre et faire une deuxième tentative.
- Je pense qu'elle ne me rejette pas personnellement mais qu'elle a d'autres raisons de chercher un autre emploi.

Réguler ses émotions

5 Stratégies adaptatives positives

➤ L'Acceptation

'D'accord, passons à autre chose.'

➤ La Mise en Perspective

'Quand je pense à ce qui s'est passé la semaine dernière, je me dis que cette situation n'est pas si difficile à gérer.'

➤ Le Recentrage Positif

'Je vais penser à la rencontre prévue avec mes amis ce soir; cela me remontera le moral.'

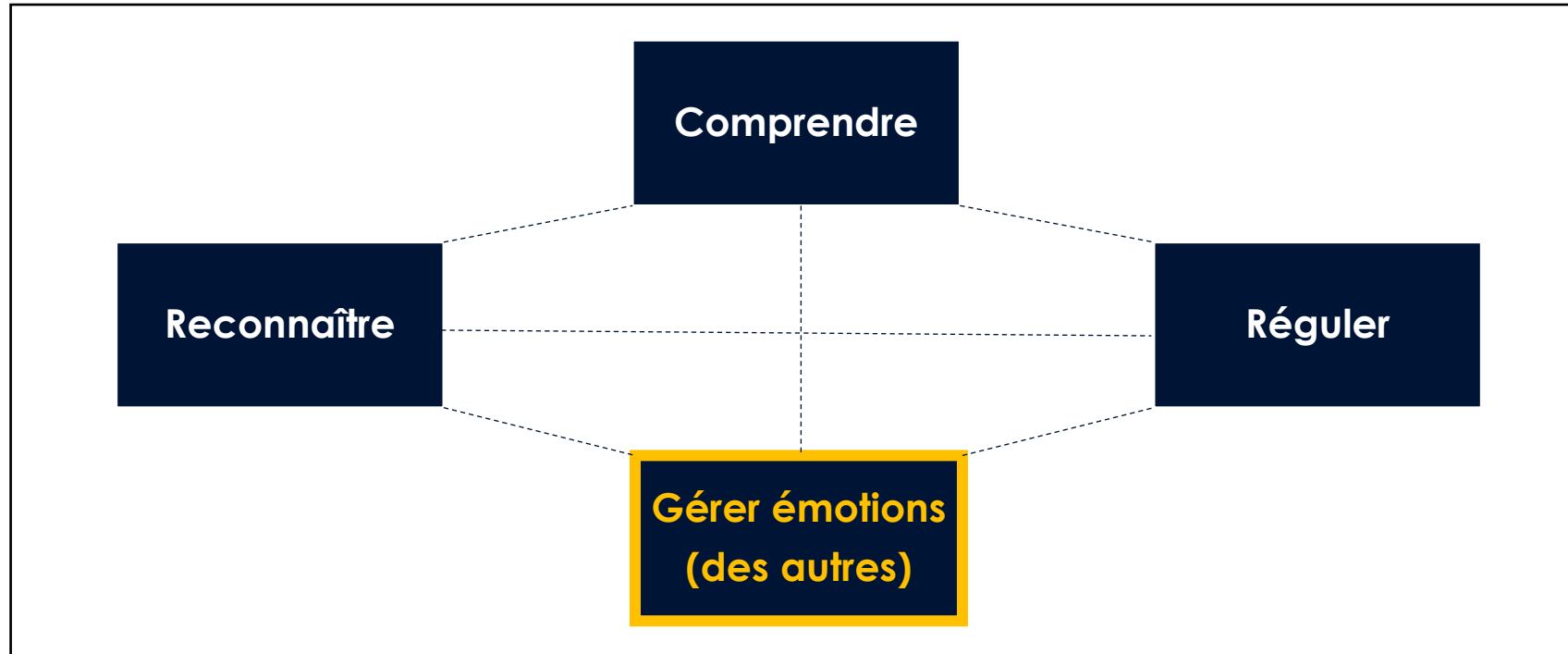
➤ Le Recentrage sur la Planification

'Trouvons des moyens de nous attaquer à ce problème!'

➤ La Réévaluation Positive

'On apprend plus des échecs que des réussites.'

Gérer les émotions des autres

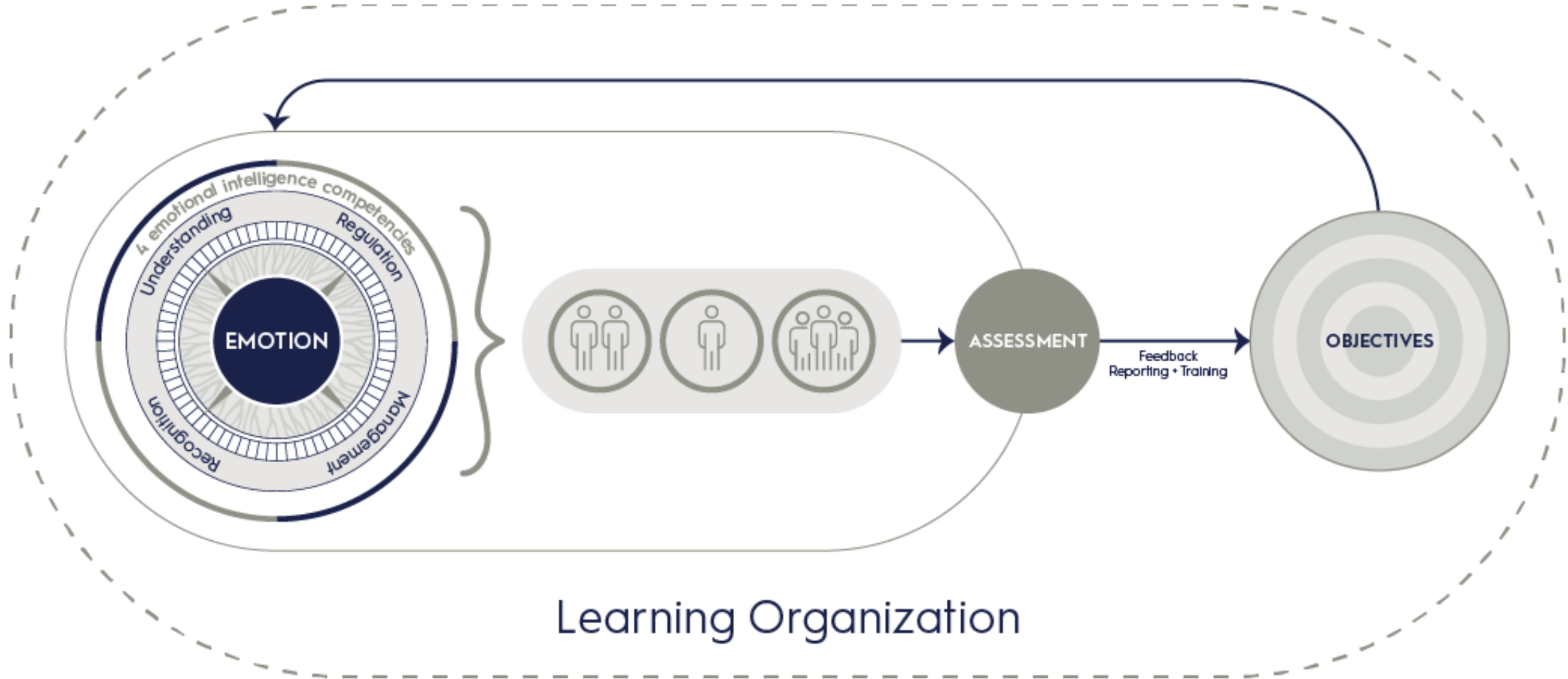


Gérer les émotions (des autres)

- Vous travaillez au sein de l'équipe des Ressources Humaines de l'hôtel. Il y a quelque temps, vous avez embauché quelqu'un qui semblait très ambitieux, mais il s'est avéré qu'il n'était pas performant. Lors d'une précédente réunion de bilan (évaluation) de sa performance, vous lui avez indiqué les points qu'il devrait améliorer. Il a promis de travailler sur lui-même et, par conséquent, vous avez investi beaucoup de temps avec lui. Malgré ses promesses, il ne s'est pas amélioré et ses collègues ont commencé à émettre de sérieux doutes quant à ses capacités. Désormais, vous lui communiquez que son contrat de travail ne sera pas prolongé. Il est très déçu, triste et dit qu'il ne comprend pas votre décision.

- Je ne réponds pas à son commentaire, car j'en ai déjà assez dit dans le passé. Son contrat ne sera pas prolongé.
- Je lui dis que je peux lui offrir une chance supplémentaire de faire ses preuves et prolonger son contrat cette fois-ci.
- Je lui dis que je n'ai vu aucune amélioration et que je voulais être juste et honnête avec lui. Son contrat ne sera pas prolongé.
- Je reconnais que même si je ne vais pas prolonger son contrat maintenant, nous pourrions l'embaucher à nouveau après qu'il ait travaillé sur lui-même.
- Je ne prolonge pas son contrat, mais lui propose un dernier rendez-vous pour discuter avec lui de ce qu'il peut faire pour améliorer ses performances et comment chercher un autre emploi.

Modèle systémique des compétences émotionnelles



Merci !

