

Doter la fonction publique d'intelligence émotionnelle

Gérer les effets des émotions des autres



Série d'outils de travail 3 de 4

Objectif

Cet outil de travail aide les apprenants et les apprenantes à mieux prendre conscience des réactions émotionnelles des autres et à y répondre en faisant preuve d'intelligence émotionnelle et sans porter de jugement. Cette information est particulièrement utile pour les personnes qui participent aux cours [Développer son intelligence émotionnelle \(TRN458\)](#) et [L'intelligence émotionnelle pour un leadership efficace \(TRN151\)](#).

Pourquoi est-il important de prendre conscience des émotions des autres?



Les émotions et les actions des autres peuvent avoir une incidence importante, positive ou négative, sur les personnes qui travaillent en étroite collaboration avec eux.



Les gens manifestent parfois inconsciemment les attitudes et les comportements des uns et des autres au travail. Le fait d'essayer de comprendre quels sont les facteurs qui y contribuent peut permettre de développer une conscience sociale ou ses compétences en matière de perception sociale.



Exprimer de l'empathie envers un ou une collègue à propos de sa situation vous permet de tenir compte de ses sentiments et de son point de vue. Cette approche peut également permettre à d'autres personnes de trouver la force de réfléchir à leurs options et à ce qu'elles peuvent faire.



Un climat de confiance et de respect naît lorsque nous voyons, entendons et comprenons les autres, et que nous nous soucions d'eux.

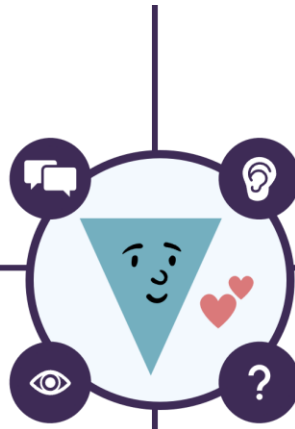
« Les fonctionnaires doivent se sentir soutenus et respectés, et ils doivent avoir la possibilité de réaliser pleinement leur potentiel dans la fonction publique. »

Janice Charette,
ancienne greffière du Conseil privé et secrétaire du Cabinet,
Trentième rapport annuel au premier ministre sur la fonction publique du Canada

Comment développer sa conscience sociale

La conscience sociale peut être acquise au fil du temps. Voici quelques façons d’y parvenir.

Participer à des conversations collaboratives, sans jugement et inclusives avec les autres afin de comprendre ce qui les rend uniques et ce qu’ils essaient de communiquer.



Écouter les autres points de vue et favoriser une culture où les autres sont encouragés à exprimer leur point de vue de manière constructive.

Faire preuve de curiosité; poser les bonnes questions. S’exercer à écouter avec une oreille attentive pour comprendre la situation et à résumer ce que l’on a entendu pour s’assurer d’avoir bien compris.

Interpréter les nombreux [signes non verbaux](#) que les autres utilisent pour communiquer. Ces signes nous aident à comprendre ce que les autres ressentent, le rôle que leurs émotions jouent dans une situation et ce qui leur importe vraiment.

La réflexion en action

Être attentif ou attentive dans toutes les interactions avec les autres



Vivre pleinement le moment présent.

Que se passe-t-il lorsqu’on met de côté les distractions telles que les appareils électroniques, les pensées et les jugements pour essayer de comprendre ce que disent les autres?

Faire preuve d’empathie et d’intuition.

Que se passe-t-il lorsqu’on fait en sorte que les autres se sentent vus, entendus et entourés?

Pourquoi est-il important de gérer les relations de travail avec les autres?

- L'acquisition de compétences en gestion des relations vous aide à reconnaître l'incidence des émotions des autres, à améliorer la communication et à favoriser une plus grande coopération.
- Avec le temps, vous pouvez également développer une conscience organisationnelle, c'est-à-dire la capacité à percevoir l'état d'esprit et le climat non écrits d'une organisation. Le développement de la conscience organisationnelle peut être utile pour s'y retrouver dans des réseaux humains complexes tels que les modèles d'influence, les valeurs, les émotions et les dynamiques de pouvoir qui constituent le « système d'exploitation humain » d'une organisation.



La réflexion en action

Établir des relations de travail authentiques et fructueuses



Exprimer sa reconnaissance à l'égard de la possibilité de discuter d'un sujet et d'entendre le point de vue d'une autre personne. Par exemple, « Merci de m'en avoir parlé. Il fallait beaucoup de courage pour le faire ».



Faire preuve d'écoute active pour bien comprendre et permettre aux autres de s'exprimer et de clarifier leurs sentiments à l'égard de la situation. Par exemple, « Avez-vous des préoccupations à ce sujet? ».



Demander la permission de valider ce que l'on a entendu pour s'assurer d'avoir bien compris le message. Par exemple, « Puis-je résumer ce que vous venez de dire pour m'assurer que j'ai bien compris? ».



Reconnaître les sentiments et les points de vue des autres, et la manière dont la dynamique de groupe, les émotions et les réactions peuvent les affecter.



Il est important de communiquer avec un ou une professionnel·le de la santé si vous ou quiconque dans votre équipe vivez avec des problèmes de santé mentale, de l'anxiété accrue ou une dépression.



Livres

- *L'agilité émotionnelle : accueillir ses émotions et les transformer*, Susan David, Ph. D.

Ce livre explique comment s'épanouir dans un monde incertain en devenant agile émotionnellement grâce à quatre concepts clés permettant de reconnaître les expériences désagréables tout en s'en détachant, en acceptant nos valeurs fondamentales et en modifiant nos actions en fonction de ce que nous voulons réellement.

- *L'intelligence émotionnelle au travail*, Daniel Goleman

Ce livre explique que l'intelligence émotionnelle est un ensemble de compétences que quiconque peut acquérir et il présente des conseils pratiques sur son importance et la manière dont on peut l'alimenter.



École de la fonction publique du Canada

Outils de travail

- [Explorer ses émotions \(TRN4-J45\)](#)
- [Gérer les effets de ses émotions \(TRN4-J46\)](#)
- [Diriger en faisant preuve d'intelligence émotionnelle \(TRN-J48\)](#)

Cours

- [Développer son intelligence émotionnelle \(TRN458\)](#)
- [L'intelligence émotionnelle pour un leadership efficace \(TRN151\)](#)

Autre



- Pour en apprendre davantage sur la sécurité psychologique et les différences culturelles, consultez l'[outil d'orientation en ligne pour la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail](#) de Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale et Canada Vie, qui est conçu pour vous aider à approfondir sur le sujet.