



## FICHE PRATIQUE

---

51 SOFT SKILLS DE BASE ► COMPÉTENCES SOCIALES ► COMMUNICATION

**Intelligence émotionnelle : Faculté de reconnaître, comprendre, exprimer et réguler ses propres émotions ainsi qu'à percevoir et influencer celles des autres pour favoriser des relations harmonieuses et efficaces**

*Ce document est régulièrement mis à jour.*

*Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Débloque-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)*

### MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Débloque-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

*Le contenu de cette fiche pratique a été généré  
par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine*

## Comportements recommandés :

### 1. Prendre conscience de ses propres émotions

→ Identifier ses émotions permet de mieux les gérer et de ne pas réagir impulsivement.

*Exemple : « Je ressens de la frustration face à ce retard, je vais prendre un moment pour me calmer avant d'en parler. »*

### 2. Exprimer ses émotions de manière appropriée

→ Communiquer ses ressentis sans agressivité aide à éviter les tensions.

*Exemple : « Je suis un peu stressé par le délai serré, j'aimerais qu'on trouve une solution ensemble. »*

### 3. Pratiquer l'auto-régulation émotionnelle

→ Savoir prendre du recul pour éviter de réagir sous le coup de l'émotion.

*Exemple : Au lieu de répondre immédiatement à un email irritant, attendre quelques minutes pour rédiger une réponse plus posée.*

### 4. Faire preuve d'empathie envers ses collègues

→ Essayer de comprendre ce que ressent l'autre avant de réagir.

*Exemple : « J'ai remarqué que tu sembles préoccupé, veux-tu en parler ? »*

### 5. Prendre le temps d'écouter activement les émotions des autres

→ Montrer qu'on entend et comprend le ressenti de l'autre.

*Exemple : « Je comprends que cette situation ait pu te mettre en colère. Qu'est-ce qui pourrait t'aider à te sentir mieux ? »*

### 6. Apprendre à gérer le stress et la pression

→ Adopter des stratégies pour rester efficace sous tension.

*Exemple : Pratiquer la respiration profonde avant une réunion stressante pour éviter une réaction excessive.*

**7. S'adapter aux émotions des autres pour faciliter la communication**

→ Ajuster son ton et son attitude en fonction de l'état émotionnel de l'interlocuteur.

*Exemple : Parler calmement à un collègue en colère au lieu d'adopter le même ton agressif.*

**8. Encourager un climat positif et bienveillant**

→ Mettre en avant les émotions positives pour motiver et rassurer.

*Exemple : « Bravo pour ce travail, ton implication est vraiment précieuse pour l'équipe. »*

**9. Accepter et apprendre de ses émotions négatives**

→ Utiliser ses émotions comme un signal pour progresser.

*Exemple : « Je suis frustré par cette erreur, mais je vais voir comment éviter qu'elle se reproduise. »*

**10. Savoir demander de l'aide ou du soutien émotionnel si nécessaire**

→ Ne pas tout gérer seul et solliciter un échange en cas de besoin.

*Exemple : « Je me sens dépassé par cette charge de travail, pourrais-tu m'aider à prioriser les tâches ? »*

**Comportements à éviter :**

**1. Ignorer ou refouler ses émotions**

→ Ne pas reconnaître ses émotions peut mener à une accumulation nuisible.

*Exemple : Faire semblant que tout va bien alors qu'on est sous pression et exploser plus tard.*

**2. Laisser ses émotions négatives dicter ses réactions**

→ Réagir à chaud peut provoquer des tensions inutiles.

*Exemple : Répondre sèchement à un collègue sous l'effet de la colère au lieu d'attendre de se calmer.*

**3. Ne pas tenir compte des émotions des autres**

→ Ignorer ce que ressent l'autre peut détériorer la relation.

*Exemple : Ne pas remarquer qu'un collègue est stressé et lui imposer une nouvelle tâche urgente.*

**4. Se laisser submerger par le stress sans chercher de solutions**

→ Le stress mal géré impacte la productivité et le bien-être.

*Exemple : Surréagir à une demande urgente au lieu de prendre du recul pour organiser son travail.*

**5. Ne pas exprimer ses émotions de manière claire et constructive**

→ Garder tout pour soi peut entraîner des frustrations et des conflits.

*Exemple : Ne pas oser dire qu'une critique nous a blessé et ruminer au lieu d'en discuter calmement.*

**6. Élever la voix ou adopter un ton agressif sous l'effet de l'émotion**

→ L'agressivité engendre des tensions inutiles.

*Exemple : Répondre en criant lors d'un désaccord au lieu de garder un ton posé.*

**7. Être indifférent ou minimiser les émotions des autres**

→ Cela peut donner l'impression d'un manque d'empathie.

*Exemple : Dire « Ce n'est pas si grave, arrête de te plaindre » à un collègue stressé.*

**8. Laisser les émotions négatives s'accumuler sans les gérer**

→ Accumuler de la frustration peut mener à des explosions émotionnelles inappropriées.

*Exemple : Ne jamais parler de ses difficultés puis craquer soudainement lors d'une réunion.*

**9. Manquer d'adaptabilité aux émotions des autres**

→ Réagir de manière inappropriée à l'état émotionnel d'un collègue peut aggraver une situation.

*Exemple : Faire une blague à un collègue qui est visiblement stressé, sans prendre*



*en compte son état d'esprit.*

**10. Ne pas prendre de recul après un conflit émotionnel**

→ Ne pas analyser ce qui s'est passé peut empêcher de progresser.

*Exemple : Après une dispute avec un collègue, ne pas chercher à comprendre ce qui a déclenché la tension et répéter le même schéma plus tard.*

Gérer ses émotions et comprendre celles des autres permet d'améliorer la qualité des relations professionnelles et d'éviter les tensions inutiles. Une intelligence émotionnelle bien développée favorise un climat de travail harmonieux et efficace ! 🚀