



SÉRIE TRAVAIL D'ÉQUIPE

## INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE : pour résoudre les conflits en équipe



### Conscience de soi

Faites une pause et prenez conscience de vos émotions. Pensez à ce que vous devez faire pour que la situation ne déborde pas le cadre professionnel.



### Autorégulation

Pour vous calmer, essayez certaines techniques de respiration ou la restructuration cognitive. Prenez un peu de temps pour élaborer une réponse proactive et positive.

### Empathie

Écoutez vos collègues pour comprendre ce qu'elles et ils ressentent. Posez des questions. Imaginez ce que pensent et ce que ressentent vos collègues et comment elles et ils peuvent se sentir.



« J'aimerais vous dire ce que je pense de ma charge de travail actuellement. »

« C'est bon à savoir. Merci de nous prévenir ! »

### Aptitudes interpersonnelles

En quoi vos aptitudes interpersonnelles peuvent-elles vous aider à exprimer ce qui vous préoccupe de manière efficace ?



### Motivation

Concentrez-vous sur un objectif commun. Mettez à profit vos aptitudes au compromis et votre pouvoir de persuasion pour élaborer un plan de résolution et un accord, afin d'être en mesure de poursuivre le travail.



Adapté par PATHS, York University, d'après :  
Goleman, D. (2004). What Makes a Leader? Harvard  
Business Review, 82(1), 82–91.

<https://ecampusontario.pressbooks.pub/paths/>