

Comment améliorer l'intelligence émotionnelle d'une équipe?

PARTIE 1

Au terme de cette leçon, vous comprendrez en quoi l'intelligence émotionnelle (IE) est favorable à une saine atmosphère de travail.

La communication et la résolution de conflits sont des habiletés essentielles à tous et à toutes, mais encore plus dans le contexte du travail d'équipe. Heureusement, il existe des stratégies et des outils qui permettent de les acquérir et de les développer.

L'intelligence émotionnelle (IE) aide l'équipe à atteindre ses objectifs. Elle implique de savoir reconnaître et gérer ses propres émotions et celles des autres, et de se servir de ce que l'on ressent et de ce que les autres ressentent pour réfléchir et agir. Avoir conscience de ses émotions et de celles des autres permet de communiquer de manière plus efficace, de résoudre les conflits, de mieux gérer les relations et, au bout du compte, de travailler de manière plus productive avec les autres.

L'intelligence émotionnelle est généralement considérée comme un ensemble de cinq composantes.

La première est la conscience de soi, c'est-à-dire la capacité de reconnaître ses émotions et de comprendre leurs effets sur son propre rendement et celui des autres. Une personne consciente de ses émotions est capable de réfléchir à ses expériences, de communiquer de manière constructive et d'identifier ses forces et ses faiblesses. Chaque membre de l'équipe doit être conscient de ses émotions, parce qu'elles ont des répercussions sur la dynamique et le rendement de l'équipe.

L'autorégulation est, dans ce contexte, la capacité de rester calme et de réguler ses émotions. L'habileté à gérer des impulsions ou des émotions pénibles pendant un conflit, en période de stress ou sous pression a des effets substantiels sur la capacité de l'équipe d'atteindre ses objectifs.

La motivation englobe la capacité de se motiver soi-même et d'encourager les autres membres de l'équipe à donner le meilleur d'eux-mêmes. Une personne habile à se motiver et à motiver les

autres s'efforce d'apprendre et de s'améliorer constamment, et encourage les autres membres de l'équipe à faire de même.

L'empathie est une habileté très importante, mais souvent peu visible. Il s'agit de percevoir et de comprendre les indices émotionnels et les diverses personnalités, et d'y être sensible. L'empathie est souvent considérée comme la capacité de se mettre à la place des autres. Toutefois, il ne suffit pas de constater ce que les autres ressentent : il faut aussi réagir à ces émotions.

Le savoir-faire social, enfin, consiste à employer des tactiques de persuasion efficaces. C'est un attribut qu'il faut maîtriser pour établir de bons rapports avec les autres membres de l'équipe. Une personne qui a un bon savoir-faire social noue des relations constructives et efficaces avec les membres de son équipe et est généralement un bon atout pour le travail d'équipe.

PARTIE 2

Au terme de la deuxième partie de cette leçon, vous aurez conscience des problèmes qui nuisent le plus souvent à l'efficacité d'une équipe, vous serez en mesure de discuter de stratégies de communication et de résolution des conflits, et vous pourrez mettre l'intelligence émotionnelle en pratique.

Pour pratiquer l'intelligence émotionnelle, il faut :

Observer ses émotions et ses réactions aux autres. Par exemple : comment avez-vous réagi à une idée exprimée par un membre de votre équipe? Avez-vous jugé et réagi trop vite?

Observer les émotions et les réactions des autres. Par exemple : comment votre équipe a-t-elle réagi à ce que vous avez dit et à la façon dont vous l'avez dit?

Être sensible aux émotions des autres et respecter les divers points de vue.

Écouter activement ce que les autres disent, porter attention à la communication verbale, affiner et mettre en pratique vos techniques de persuasion.

L'intelligence émotionnelle nous aide à communiquer de façon plus ouverte et réfléchie et, par conséquent, à résoudre et même prévenir les conflits. Ainsi, constatant que les membres de son équipe sont écrasés par les tâches à accomplir, une personne qui a une bonne intelligence émotionnelle amorcera volontiers une conversation à ce sujet et sera plus compétente à trouver une solution.

-

Cependant, aucune équipe n'échappe aux difficultés.

Voici des problèmes courants, qui nuisent à l'efficacité d'une équipe :

Le manque de confiance nuit à la communication et empêche les gens de demander de l'aide.

La peur du conflit peut mener à la pensée de groupe et inciter l'équipe à éviter les conflits et l'empêcher de résoudre les problèmes.

Le détachement, qui empêche certains membres de mener à bien les tâches qui leur sont confiées.

L'évitement : une personne dit une chose vexante qu'il valait mieux ne pas dire, mais ne présente pas d'excuses.

L'indifférence à l'égard des résultats : des membres de l'équipe donnent priorité à leurs objectifs personnels plutôt qu'aux objectifs du projet.

Il est donc important que l'équipe pratique l'intelligence émotionnelle, qu'elle établisse des liens de confiance, qu'elle encourage le respect mutuel et qu'elle trouve des solutions aux problèmes.