

# L'intelligence émotionnelle et sociale

Gérer nos émotions et nos relations

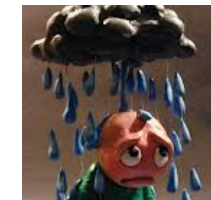
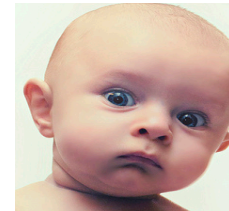
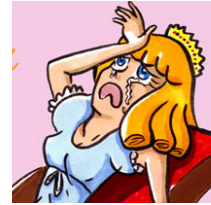
François Richer PhD

UQAM



# 5 personnages pour parler d'émotions

- Drama
  - Sensible, anxieuse, exagère
- Timid
  - Réservee, Ne s'affirme pas
- Insecure
  - Envieux, vantard
- Grumpy
  - Insatisfait, irritable, se dispute
- Depress
  - Négatif, triste, manque d'affection



# Nos besoins principaux et les instincts qui les servent



- Besoin de sécurité
  - Réactions de peur, de défense
- Besoin d'appartenance ou de soutien social
  - Réactions d'affection, d'attachement, de manque, de deuil
- Besoin d'estime
  - Réactions de fierté, d'envie, de défense

Au fait, c'est quoi les émotions

# Les émotions: des réactions instinctives



- Des réactions physiologiques
  - Cœur et respiration qui accélèrent
  - Tension musculaire (dos, cou)
- Des réactions motrices
  - Expressions faciales, envie de bouger ou de figer sur place
  - Cris, grognements, gorge serrée, réflexes plus rapides
- Des réactions mentales
  - Niveau d'alerte augmenté, focalisation de l'attention
  - Pensées rapides
  - Sentiments envahissants

# Les émotions ont des déclencheurs



- Menaces déclenchent la **peur**
- Frustrations déclenchent l'**irritation**
- Pertes ou rejets d'un être cher déclenchent la **tristesse**
- Réussites déclenchent la **fierté**

# Des intensités variées

- Joie
  - Plaisir, excitation, euphorie, extase
- Peur
  - Appréhension, inquiétude, anxiété, panique, terreur
- Tristesse
  - Nostalgie, amertume, peine, détresse, désespoir
- Colère
  - Irritation, exaspération, hostilité, rage



# Les émotions servent à réagir



- Éviter des dangers
- Se défendre contre des menaces
- Agir pour résoudre la situation
  - Ex: Étudier d'avance pour réduire le stress d'un examen

# Les émotions servent à interagir

- Elles favorisent les échanges
  - On communique par le visage et les gestes
  - On veut comprendre les intentions de l'autre, ses attentes



# Les émotions servent à penser

- Remarquer et mémoriser ce qui est important
- Anticiper les problèmes



# Les émotions servent à apprendre



- Ce qui est risqué
  - Ex: la peur de tomber dans l'escalier rend prudent
- Ce qui nous plaît ou nous nuit
- Ce qui est socialement inacceptable
  - Ex: On pense à voler un objet, on se sent coupable

# Les émotions peuvent nous nuire



- Nous pousser à dire ou faire des choses qu'on regrette
- Nous faire souffrir
- Nous isoler socialement (disputes, tristesse)
- Nous vider de notre énergie ou de notre motivation

# Les émotions ont des seuils de sensibilité

- Il est à prendre avec des pincettes aujourd'hui
- Depuis qu'il a perdu son chien, il est plus sensible
- Depuis qu'elle s'est fait attaquée, elle sursaute à rien

# DRAMA

- Sensible
- Anxieuse
- Panique facilement, exagère



# La sensibilité émotionnelle



- Facilité à déclencher les émotions varie
  - d'un moment à l'autre, d'une personne à l'autre
- La sensibilité peut augmenter
  - Quand on vient de vivre une émotion forte (ex: film)
  - Quand on manque de sommeil
  - Quand on est anxieux ou déprimé
  - Quand on a des changements hormonaux
  - Quand notre environnement ou nos relations sont difficiles

# Les émotions affectent les pensées



- Elles focalisent l'attention sur le sujet qui nous préoccupe
- Elles nous forcent à penser à certains sujets
  - Inquiétudes, obsessions, ruminations...
- Elles nous perturbent
  - Donnent envie d'en parler ou d'analyser le sujet en détail
- Elles changent notre langage
  - Ton fâché, mots extrêmes, insultes...
- Elles biaisent l'interprétation des situations
  - Amplifient le négatif ou le positif

# Les émotions biaisent les pensées



- Elles peuvent nous faire dramatiser
  - Exagérer l'importance des événements
  - Ex: Un échec ou une dispute et c'est la fin du monde
- Elles peuvent nous faire sauter aux conclusions
  - Ex: Elle m'a critiqué donc elle ne veut plus me parler
- Elles peuvent nous empêcher de décrocher
  - Rester obsédé, difficulté à lâcher prise
  - Ex: Culpabiliser sans relâche après une gaffe ou un échec
- Elles peuvent créer des attentes exagérées
  - Elles amplifient les espoirs et peuvent conduire à des déceptions
  - Ex: 'Il aurait du m'en parler'

# Reconnaître nos réactions exagérées

- Détecter qu'on exagère est difficile
  - Les émotions nous empêchent de voir d'une autre façon, de relativiser
  - Si nos proches nous disent qu'on exagère il faudrait en tenir compte

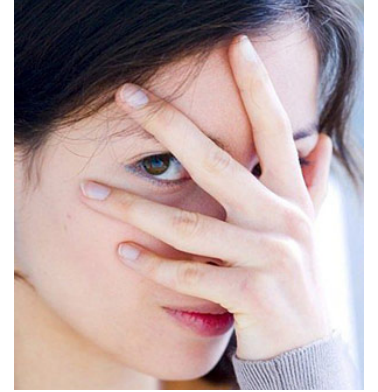
# On est plus que nos réactions



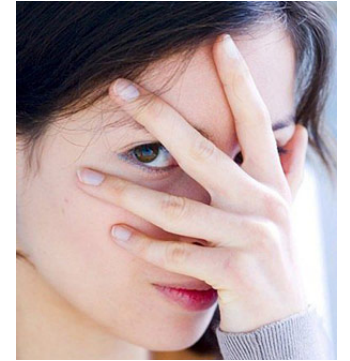
- Nos émotions sont déclenchées automatiquement mais on a un certain contrôle de nos réactions après leur déclenchement
- On peut prendre conscience de notre réaction, l'accepter et se parler pour
  - Bien comprendre ce qui l'a déclenchée
  - Comparer différentes interprétations de la situation
  - Se dire que la réaction va diminuer et que la situation va changer

# TIMID

- Manque d'assurance
- Ne s'affirme pas
- N'intervient pas en public
- Doute souvent, Est indécise



# Manquer d'assurance



- On est facilement:
  - Embarrassé, Honteux, Coupable
  - On a peur de s'exprimer, de s'affirmer
  - On a peur d'essayer des choses ou de foncer
  - On sous-estime nos capacités
- Peut être causé par
  - Anxiété, dépression
  - Manque d'encouragements ou de reconnaissance

# Douter de tout



- Le doute nous envahit
  - Ca ne marchera pas, c'est trop difficile
  - Je ne suis pas capable, pas assez bon, pas assez belle...
- Le doute excessif nous fait rater des occasions
  - Un peu de doute ça rend prudent mais trop ça paralyse
  - On évite les défis, les risques
- On est souvent capable de bien plus que ce qu'on pense
  - L'effort nécessaire est souvent plus petit qu'on croit
  - Fie-toi à tes proches – Souvent ils t'évaluent mieux que toi-même

# Combattre le manque d'assurance



- Parler à des proches
- Se rappeler ses succès, ses talents et ses moments de fierté
- Se donner des défis modérés et marquer nos réussites
- Lister nos doutes et prouver qu'ils sont exagérés

# L'excès d'assurance a aussi des effets néfastes

- Peut nous rendre téméraire, nous faire prendre des risques
- Peut nous rendre arrogant ou prétentieux
- Peut nous rendre susceptible, nous faire croire que tout nous est dû

# INSECURE



- Bébé gâté, narcissique, dépendant de l'approbation
- Manque d'attention, pense qu'il n'a pas sa part
- Envieux, jaloux
- Susceptible, se plaint souvent, victime des autres
- Hypercritique, Dénigre les autres, voit leurs défauts mais pas les siens
- C'est jamais sa faute



# La fierté donne envie de progresser

- Réussir, confirmer nos forces, être ambitieux, voir plus grand
- Être respecté, reconnu, estimé
- S'affirmer, se défendre, gagner
- Impressionner, avoir plus d'influence ou de pouvoir

# Le manque de fierté augmente aussi la rivalité



- On se compare, on envie, on juge
- On a peur d'être mal jugé, d'être embarrassé
- On se plaint, on blâme, on critique
- On se moque, on dénigre, on insulte
- On argumente, on se dispute
- On se sent insulté, trahi
- On a envie d'embellir la vérité, de mentir
- On rabroue, on menace, on intimide
- On pense plus à soi et à notre orgueil qu'aux autres

# Comment décrocher de l'envie

- On se compare seulement à nous avant ou nous en moyenne
- On augmente notre fierté et celle des autres
  - On respecte, on estime, on encourage, on félicite
- On augmente notre niveau d'affection et celui des autres
  - On est extra-poli et bienveillant
  - On est empathique, intéressé aux humains et à leur vécu
  - On est reconnaissant envers les autres et envers la vie

# Valoriser tout le monde

- Les autres ne sont pas des objets qu'on utilise pour nos besoins et qu'on peut balayer du revers de la main.
- Comme nous, ils comptent beaucoup pour leurs proches.
- Comme nous, ils sont uniques et ils peuvent être des sources d'inspiration et d'entraide.

# Augmenter la fierté des autres a des effets positifs

- Ça diminue leur anxiété, leur insécurité
- Ça augmente leur estime de soi
- Ça augmente leur motivation à faire des efforts et à se dépasser
- Ça diminue leur irritabilité et leurs comportements antisociaux
- Ça augmente leur bienveillance envers leur entourage

# Une personne se sent valorisée quand:

- On l'accepte comme elle est et qu'on ne la critique pas
- On l'apprécie pour ce qu'elle est
- On reconnaît sa contribution, on souligne ses accomplissements
- On lui rappelle son utilité en lui donnant un rôle à la mesure de ses talents
- On lui donne plus de pouvoir sur ses choix ou plus d'influence sur son environnement

# GRUMPY

- Irritable – Instinct de défense sensible
- Insatisfait, exigeant, critique
- Susceptible, voit des affronts partout



# Les malentendus



- Les communications sont loin d'être parfaites
  - Pas tous les messages sont compris comme ils ont été envoyés
  - On a des attentes différentes
- Les messages et actions laissent souvent un flou d'interprétation
  - Ex: Il oublie un rendez-vous et on se sent insulté
  - Ex: Un texto composé rapidement est perçu comme trop raide
- Quand on interprète un message, il est important
  - De ne pas conclure trop vite, De donner le bénéfice du doute
  - De ne pas voir des attaques partout
- Quand on s'exprime, il est important
  - D'être clair
  - De rassurer l'autre sur nos intentions, notre état d'esprit

# Démarrer une dispute, c'est facile



- On entend un argument plus extrême
  - Jugement, provocation, plainte, critique, accusation
  - Qui manque de nuance ou de bienveillance, qui divise plus qu'il ne rapproche
- On se sent insulté, indigné, irrité
- On devient plus rigide, moins bienveillant, on juge l'autre plus sévèrement
- On répond par un argument plus tranchant
- Et le cycle devient une escalade

# Arrêter une dispute prend de la réflexion



- Prendre du recul
  - Réduire l'intensité de la discussion
- Changer nos perceptions de l'autre
  - Comme nous, l'autre est absorbé par son point de vue et victime de ses émotions
  - Comme nous, l'autre mérite qu'on l'estime
- Faire des gestes de rapprochement:
  - S'excuser, montrer notre bienveillance et notre envie d'être conciliant
  - Montrer notre désir de passer à autre chose
- Trouver une issue
  - Faire un résumé optimiste, trouver un compromis ou reporter la discussion

# DEPRESS

- Négatif, Pessimiste
- Toujours fatigué, pas d'énergie, pas motivé
- Trouve que la vie manque de sens
- Besoin d'être réconforté
- Manque d'assurance, indécis
- Distract



# L'humeur dépressive

- Baisse de:
  - Satisfaction, Plaisir, Optimisme
  - Motivation, Initiative
  - Envie de socialiser
  - Assurance
- Déclencheurs:
  - Deuils, échecs, stress
  - Climat, manque de luminosité
  - Drogue, alcool
  - Manque de plaisirs, de loisirs, de contacts sociaux
  - Conflits, intimidation



# La dépression

Plusieurs systèmes débalancés

## 1) La motivation

- Apathie: Perte d'énergie, d'enthousiasme, de plaisir
- Pessimisme, perte d'espoir à propos du futur ou de la vie

## 2) L'attachement

- Sentiment de perte majeure, d'abandon ou de solitude
- Manque d'affection, de réconfort
- Tristesse (pas toujours)

## 3) L'assurance

- Auto-critique excessive (pas bon, pas capable)
- Doute, culpabilité, honte





On fait quoi

# On a tous besoin des autres



- La majorité de nos besoins sont comblés par les autres
- On est des êtres sociaux
  - La présence des autres nous rassure
  - Les interactions apportent de la chaleur humaine, des encouragements et une reconnaissance de notre rôle
  - Ces effets sont essentiels pour notre santé mentale
- Penser qu'on a pas besoin des autres nous prive
  - Du soutien social
  - D'une perception plus objective de nos forces et nos difficultés
  - D'une reconnaissance extérieure de nos désirs et nos projets
- S'isoler socialement
  - Réduit la motivation, l'estime de soi, la joie de vivre
  - Peut augmenter l'anxiété, la dépression

# On est tous fragiles



- 100% des gens ont des fragilités (des points sensibles)
  - Santé physique ou capacités physiques
  - Confiance en soi
  - Incertitudes, questionnements sur qui on est
  - Humeurs, émotions, personnalité, susceptibilités
  - Relations familiales, amitiés, relations sociales
  - Apprentissages scolaires, attention, mémoire

# L'empathie



- La sensibilité aux émotions des autres
- Les émotions observées sont reproduites par notre cerveau
  - On est triste dans les films tristes
- Favorise les relations
- Certaines personnes ont peu d'empathie
  - Peut donner l'apparence d'être froid ou distant
  - Ils ont quand même besoin des autres

# Valoriser et entretenir nos relations



- Les autres nous écoutent moins
  - Quand ils trouvent qu'on exagère ou qu'on se fâche trop
  - Quand ils se sentent trompés ou trahis
  - Quand ils sentent qu'on leur manque de respect
  - Quand on ne fait pas d'efforts pour être agréable
  - Quand ils ne sentent pas acceptés ou soutenus

# Scènes en équipe

- Scénario de conversation (5 min, 10-15 répliques) qui illustre le démarrage et le décrochage d'un état:
- La dispute
- La panique dans sa tête
- La comparaison sociale
- La critique (dévaloriser – valoriser)
- Le manque d'assurance à présenter en classe
- Le pessimisme et l'humeur dépressive