

L'intelligence émotionnelle d'une équipe

"L'intelligence émotionnelle est tout autre chose que la capacité de gérer un mal nécessaire. Il ne s'agit pas d'identifier les émotions qui germent afin de les réprimer le plus vite possible, mais bien plutôt de les laisser consciemment se manifester, afin de comprendre l'influence qu'elles exercent sur le fonctionnement d'une équipe."

Conditions préalables d'une bonne gestion des émotions:

→ Rapports de confiance entre les membres de l'équipe

→ Sentiment d'identité

Le sentiment qu'ont les membres du groupe de faire partie d'une équipe utile et jouissant de sa propre personnalité

→ Sentiment d'efficacité

Le sentiment qu'ont les membres d'une équipe de bien fonctionner collectivement et de mieux travailler ensemble que séparément.

| | Faire prendre conscience des émotions | Gérer les émotions |
|--------------------------|---|---|
| Niveau individuel | <p><u>Compréhension mutuelle</u> <i>Respecter et prendre au sérieux chacun des membres</i></p> <p><u>Attention</u> <i>Demander à ceux qui se taisent ce qu'ils pensent</i></p> | <p><u>Gouverner</u> <i>Définir les règles du jeu et les faire respecter par chacun</i></p> <p><u>Prendre bon soin</u> <i>Offrir de l'aide à ceux qui en ont besoin</i></p> |
| Niveau collectif | <p><u>Auto-évaluation</u> <i>Consacrer du temps à discuter du fonctionnement de l'équipe</i></p> <p><u>Retours d'information</u> <i>Demander aux "clients" ce qu'ils pensent de l'équipe</i> <i>Se comparer à d'autres équipes (benchmarking)</i></p> | <p><u>Investir dans la gestion des émotions</u> <i>Consacrer du temps à discuter les problèmes difficiles et les émotions qui les accompagnent</i></p> <p><u>Travailler constructivement</u> <i>Se concentrer sur l'objectif commun</i></p> <p><u>Travailler proactivement</u> <i>Anticiper les problèmes et tenter de les prévenir</i></p> |
| Monde extérieur | <p><u>Tenir compte du monde extérieur</u> <i>Identifier les besoins et les préoccupations des tiers concernés</i></p> | <p><u>Soigner les relations avec le monde extérieur</u> <i>Impliquer les tiers concernés. Coopérer avec d'autres équipes et les aider si nécessaire</i></p> |

D'après: Vanessa Urch Druskat and Steven B. Wolff, *Building the Emotional Intelligence of Groups*, Harvard Business Review, March 2001