



Intelligence émotionnelle

Le module *Intelligence émotionnelle* présente des occasions de partager ses expériences personnelles et de connaître des stratégies pour faciliter le développement de cette compétence. En progressant dans le module, les personnes apprenantes devraient voir une amélioration de leur intelligence émotionnelle. Les 18 tâches, accompagnées d'activités d'apprentissage, présentent les notions de façon graduelle. Elles respectent la philosophie du cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO) et touchent, entre autres, la grande compétence E, *Gérer l'apprentissage*.

Seize annexes s'adressant aux personnes apprenantes accompagnent les tâches afin d'enrichir les activités d'apprentissage. Elles sont fournies à titre d'exemples pour appuyer davantage les formatrices. Ces annexes peuvent être projetées au tableau blanc interactif (TBI, ou *Smartboard*) ou à l'ordinateur.

Il est bon que les personnes apprenantes aient un cahier de travail personnel qui les accompagne dans l'étude des compétences génériques et qu'elles gardent leurs travaux dans un cartable ou un portfolio pour voir leurs progrès tout au long du processus.

Dans ce module, l'ordinateur est utilisé uniquement en tant qu'outil d'apprentissage. La grande compétence *Utiliser la technologie numérique* n'y est pas abordée, sauf pour la navigation sur Internet.

À titre de référence, voici la définition des trois savoirs.

Savoir	Savoir-faire	Savoir-être
Le savoir inclut les connaissances, c'est-à-dire tout ce qui se rapporte à la compréhension des principes et règles de base qui définissent les compétences génériques (par exemple, la compréhension des styles d'apprentissage et de leur importance dans le développement de la volonté d'apprendre).	Le savoir-faire renvoie à l'application des règles, lois et principes que comporte l'exercice de la compétence générique (par exemple, non seulement connaître les styles d'apprentissage, mais aussi mettre en pratique les stratégies qui favorisent le respect de son propre style).	Le savoir-être est la dimension affective de l'apprentissage : croyances, sentiments, perceptions, attitudes, besoins et valeurs soulevés par les interactions avec d'autres personnes et avec l'environnement. Il est essentiel d'être disposé à apprendre, d'exprimer ses sentiments et de partager ses expériences personnelles durant le développement des compétences génériques.

Il est très important que les personnes apprenantes comprennent que développer leurs compétences génériques se compare à développer leur musculature dans un gymnase.

Musculature	Compétences génériques
Il faut avoir un but précis, p. ex., sculpter les muscles de son corps.	Il faut avoir un but précis, p. ex., utiliser des stratégies d'apprentissage permettant le développement des compétences.
Il faut s'exercer de façon constante, se rendre au gymnase régulièrement et suivre un régime approprié.	Il faut s'exercer de façon régulière, mettre en pratique les exercices pouvant favoriser le développement des compétences.
Les changements sont progressifs et graduels; on ne voit pas les résultats tout de suite.	Les changements sont progressifs et graduels; on ne voit pas les résultats tout de suite.
Plus on y met d'efforts, meilleurs sont les résultats, c'est-à-dire mieux on développe sa musculature.	Plus on y met d'efforts, meilleurs sont les résultats, c'est-à-dire mieux on acquiert les compétences.
C'est un travail ardu; on ressent parfois des douleurs musculaires.	C'est un travail ardu; on ressent parfois de l'inconfort durant la pratique.
Les bienfaits en valent la peine : on développe un corps sculpté et en santé.	Les bienfaits en valent la peine : on acquiert des compétences qui peuvent servir dans tous les volets de sa vie.

Qu'est-ce qu'un cahier de travail personnel?

Dans les modules, on invite les personnes apprenantes à utiliser leur cahier de travail personnel pour effectuer les activités sur les compétences génériques. Il peut s'agir d'un portfolio ou d'un cartable dans lequel la personne insère les feuilles imprimées durant les divers exercices pour pouvoir s'y référer tout au long du module.

Le cahier de travail personnel peut aussi servir d'outil de référence à la formatrice dans le cadre de l'évaluation du rendement de la personne apprenante.

Qu'est-ce qu'un journal de bord?

Nous encourageons aussi les personnes apprenantes à tenir un journal de bord. Cette stratégie les aidera à comptabiliser les efforts déployés durant leur cheminement et au cours du développement des compétences génériques.

Le journal de bord est un outil personnel qui sert, entre autres, à noter ses opinions, ses questions, ses sentiments, ses réflexions personnelles, ses réactions et ses commentaires positifs ou négatifs sur les sujets abordés durant les séances de formation. Non structuré et tout à fait personnel, le journal de bord n'est pas évalué. La formatrice n'y a accès que si la personne apprenante lui en donne la permission.

Pourquoi utiliser un journal de bord?

Le journal de bord permet à la personne de garder un compte rendu écrit de ses réflexions sur les leçons et peut lui servir de rappel durant le développement pratique des compétences génériques. Il est bon, durant les ateliers, que la formatrice donne aux personnes apprenantes des occasions d'inscrire des choses dans leur journal de bord. Plusieurs pistes d'animation les invitent d'ailleurs à noter leurs réflexions.

Comment se servir d'un journal de bord?

Nous recommandons d'y noter la date et d'indiquer un titre qui représente la leçon. Écrire de façon journalière dans son journal de bord est une habitude à acquérir, car elle facilite le développement des compétences génériques.

— Définition —

L'**intelligence émotionnelle** est la capacité de se connaître afin de mieux interagir avec les autres dans des situations stressantes.

C'est aussi pouvoir identifier, comprendre, gérer, maîtriser et surmonter ses émotions et celles des autres et reconnaître que l'on peut utiliser ses émotions pour guider ses décisions.

Selon Daniel Goleman, l'ensemble des compétences liées à l'intelligence émotionnelle constitue le caractère d'une personne.

Garder son sang froid pour parvenir à un rendement exceptionnel.

Autres façons de l'exprimer : être conscient de ses émotions, avoir le contrôle de ses émotions, avoir la maîtrise de soi, être conscient des émotions d'autrui, être capable de se prendre en main pour interagir avec les autres, être sensible à ses émotions et à celles des autres, être empathique, être capable de faire preuve de tact et de diplomatie, savoir comprendre les autres et avoir de bonnes relations interpersonnelles, pouvoir résoudre des conflits de façon positive

Objectifs du module

Ce module permettra à la personne apprenante de (d') :

- ✓ Être plus consciente de ses motivations
- ✓ Situer son niveau émotionnel sur une échelle
- ✓ Être plus consciente de soi et de ses émotions
- ✓ Découvrir la hiérarchie des besoins selon Maslow
- ✓ Découvrir des techniques pour résoudre les conflits
- ✓ Porter attention aux déclencheurs d'émotions fortes
- ✓ Comprendre ce que sont les émotions selon Plutchik
- ✓ Découvrir des techniques pour gérer ses émotions fortes
- ✓ Comprendre l'association entre les gestes et les émotions
- ✓ Connaître les 5 composantes de l'intelligence émotionnelle
- ✓ Découvrir des stratégies pour mieux contrôler ses émotions
- ✓ Exercer son automotivation pour réaliser un défi personnel lié aux émotions fortes
- ✓ Être plus à l'écoute du langage non verbal et *paraverbal* dans l'interprétation des émotions

En se fondant sur l'évaluation administrée par la formatrice que l'on retrouve dans le *Guide sur les compétences génériques*, revoir les points suivants avec les personnes apprenantes en menant à bien les 18 tâches décrites dans ce module :

- J'ai de la diplomatie et du tact.
- Je travaille bien avec les autres.
- Je sais faire preuve de délicatesse.
- Je suis capable de maîtriser mes émotions.
- Je suis bon pour résoudre les situations de conflit.
- Je sais à quel moment faire des commentaires appropriés.
- J'interprète facilement le langage non verbal et *paraverbal*.
- Je saisis facilement ce que ressentent les gens autour de moi.
- Je ne suis ni très réactif ni explosif dans des situations difficiles.
- J'utilise des techniques de respiration pour mieux contrôler mes émotions fortes.
- Je ne perds pas la maîtrise de moi-même dans les situations qui échappent à mon contrôle.

Notes à l'intention de la formatrice

La durée suggérée des tâches est une valeur approximative et varie selon le niveau des personnes apprenantes de votre groupe.

L'avant-dernière tâche dans le module est la simulation d'une entrevue. Bien que le même format d'entrevue soit répété d'un module à l'autre, les questions posées et la compétence en vedette sont différentes. Cette répétition intentionnelle du format peut être très bénéfique pour les personnes apprenantes, car il est essentiel qu'elles aient l'occasion de jouer le rôle d'un employeur et celui d'un candidat appelé à démontrer sa maîtrise de la compétence en vedette durant une entrevue.

L'autoévaluation est la dernière tâche du module et elle a également le même format dans les 20 modules. L'autoévaluation permet de déterminer les progrès de la personne apprenante dans la compétence abordée. Chaque énoncé indique le numéro de la tâche auquel il se rapporte, de façon à vous permettre :

- d'administrer l'autoévaluation par étapes afin de suivre la progression de la personne durant le module et
- d'utiliser uniquement les énoncés qui se rapportent aux tâches accomplies si vous choisissez seulement certaines d'entre elles.

Certaines activités touchent aussi les compétences génériques suivantes :

- Maturité
- Motivation
- Persévérance
- Esprit d'analyse
- Confiance en soi
- Facilité à communiquer

Dans la plupart des activités, vous inviterez les personnes apprenantes à travailler en équipes de deux personnes ou plus, pour favoriser l'interaction et stimuler les échanges et le travail. Les activités peuvent toutefois être effectuées individuellement. À vous de décider selon le groupe.

Quelques suggestions pour adapter les tâches au niveau 1 ou 3 du cadre du CLAO

Niveau 1 : Dans plusieurs des activités de ce module, le groupe de tâches *Interagir avec les autres* est en vedette, à cause de la matière et des interactions orales. Pour porter la complexité au niveau 1, vous pouvez éliminer les discussions et les explications en groupe et vous assurer que les interactions sont brèves et se font avec une autre personne seulement. En ce qui a trait au groupe de tâches *Lire des textes continus*, vous pouvez faire la lecture vous-même sans demander aux personnes apprenantes de lire ou de travailler en équipes de deux. Pour le groupe de tâches *Remplir et créer des documents*, faites les activités avec les personnes apprenantes au tableau blanc interactif ou au rétroprojecteur.

Niveau 3 : Pour porter la complexité au niveau 3, assurez-vous que les interactions sont plus longues, qu'elles se font avec une autre personne ou plus et qu'elles portent sur divers sujets en même temps. En ce qui a trait au groupe de tâches *Lire des textes continus*, vous pouvez donner plus de lecture à la fois, car les personnes apprenantes de ce niveau passeront à travers la matière beaucoup plus vite. Aussi, posez des questions qui visent davantage l'évaluation et l'intégration de la matière. Pour le groupe de tâches *Remplir et créer des documents*, les personnes apprenantes peuvent remplir les deux questionnaires et les tableaux seules et sans aide.

Assurez-vous que le partage des résultats des activités et du questionnement demeure une expérience d'apprentissage positive et non menaçante pour les personnes apprenantes. Adaptez si nécessaire les savoirs reliés aux activités pour diminuer ou augmenter le niveau des tâches.

Les savoirs suivants sont abordés dans le cadre des 18 tâches. Étant donné que l'ordinateur est une façon très courante de travailler et qu'il s'agit d'un outil parmi d'autres, «Utilisation de l'ordinateur» ne figure pas dans les savoir-faire. Par contre, vous y trouverez «Navigation sur Internet».

Savoirs

- Compréhension des émotions primaires selon Plutchik
- Sensibilisation à l'expression de ses émotions
- Sensibilisation au langage non verbal
- Compréhension des 5 composantes de l'intelligence émotionnelle selon Daniel Goleman
- Définition de *l'intelligence émotionnelle*
- Compréhension des déclencheurs d'émotions
- Sensibilisation au langage non verbal et paraverbal
- Compréhension de techniques pour apaiser les émotions fortes
- Compréhension des étapes à suivre pour résoudre des conflits
- Compréhension de stratégies pour régler des conflits
- Compréhension de stratégies pour accroître son intelligence émotionnelle
- Compréhension de la pyramide de Maslow
- Définition des mots *motivateurs intrinsèques* et *extrinsèques*

Savoir-faire

- Expression de ses émotions
- Présentation devant un groupe
- Découverte de trucs personnels pour gérer ses émotions
- Analyse des motivateurs
- Prise de conscience de ses déclencheurs d'émotions
- Utilisation de techniques pour apaiser les émotions fortes
- Étapes à suivre pour résoudre des conflits
- Participation à un jeu de rôles
- Partage d'opinions
- Capacité d'analyser
- Travail en groupe
- Navigation sur Internet
- Simulation d'une entrevue
- Capacité d'être stratégique en entrevue
- Autoévaluation

Savoir-être

- Confiance d'utiliser des techniques pour contrôler ses émotions
- Confiance d'exprimer son opinion
- Sensibilisation à son intelligence émotionnelle
- Sensibilisation à sa capacité de contrôler ses émotions
- Satisfaction de connaître ses motivateurs personnels
- Confiance de parler devant un groupe
- Empathie résultant de la capacité de lire le langage non verbal et *paraverbal*
- Fierté de pouvoir exprimer son opinion et ses émotions

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A2 : Interpréter des documents

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 1

Faire des liens entre des émotions évoquées à partir d'images et la roue de Plutchik pour comprendre la théorie des 8 émotions primaires. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes discutent des émotions ressenties en observant des photos variées. Elles découvrent la théorie des 8 émotions primaires établie par Robert Plutchik et établissent des liens entre leurs émotions et cette théorie.

Pistes d'animation suggérées

- Une fois les personnes apprenantes installées, les inviter à parler des émotions qu'elles ont ressenties aujourd'hui. Ensuite, leur montrer les photos de l'**Annexe 1** une à la fois et leur demander de dire quelles émotions elles ressentent en les regardant. Observer leurs réactions et écouter leurs commentaires. Les noter au tableau.
- Faire remarquer que les images ne provoquent pas les mêmes émotions, ou la même intensité d'émotion, chez tout le monde. Par exemple, l'image de la personne qui s'apprête à manger une larve peut susciter le dégoût chez certains et l'amusement chez d'autres.
- Inviter les personnes apprenantes à nommer d'autres situations qui leur donnent des émotions (p. ex., une personne qui se fait mal, un mariage, etc.). Noter encore au tableau les émotions exprimées, qui peuvent notamment inclure la colère, l'envie, la jalousie, l'anxiété, la culpabilité, la honte, le soulagement, l'espoir, la dépression, le bonheur, l'amour, la gratitude, la haine et la compassion.
- Souligner aux personnes apprenantes que Robert Plutchik, un psychologue américain, a élaboré une théorie sur les émotions. Il les a regroupées en 8 émotions primaires (4 de base, 4 opposées) et, selon lui, toutes les émotions que nous vivons sont une combinaison complexe de ces 8 émotions primaires.
- Présenter l'**Annexe 2** et la terminologie des émotions utilisée sur la roue de Plutchik et s'assurer que tous comprennent le vocabulaire avant de passer à la discussion. Inviter les personnes apprenantes à trouver sur la roue les 8 émotions primaires (4 de base, 4 opposées). Ensuite, leur demander de revoir les émotions notées au tableau et de faire des liens avec la roue des émotions de Plutchik. Discuter au besoin.

Annexe 1

Les émotions



<http://www.telegraph.co.uk/earth/wildlife/7913369/Tarantulas-on-the-loose-in-Britain.html>



<http://www.travelvivi.com/sharks-terrorize-spanish-beaches/>

Annexe 1 (suite)



<http://www.travelsupermarket.com/blog/the-top-5-not-so-obvious-things-to-do-in-australia/>



http://www.aboutourkids.org/articles/attending_funerals_or_memorial_services

Annexe 1 (suite)



<http://www.colourbox.com/image/kids-with-clown-celebrating-birthday-party-and-blowing-candles-on-image-5296397>



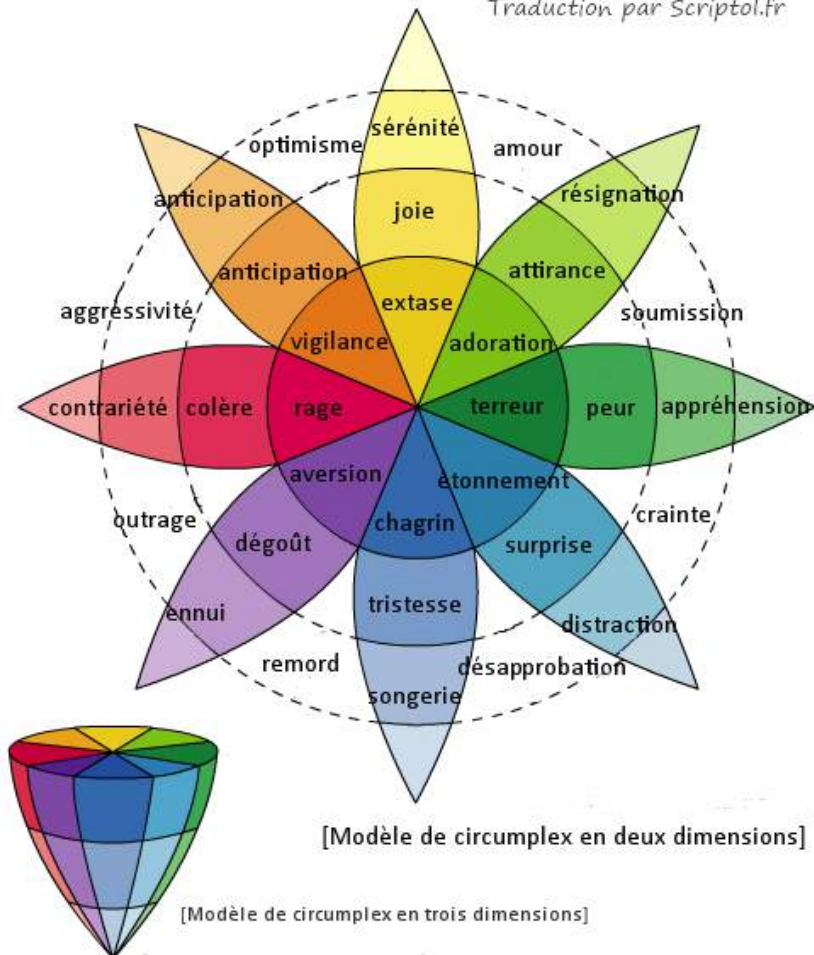
<http://www.tdcanadatrust.com/planning/articles/howToSaveForYourChildEducation.html>

Annexe 2

Les émotions selon Plutchik

Émotion de base	Émotion opposée
joie	tristesse
attirance	dégoût
peur	colère
surprise	anticipation

Roue des émotions de Plutchik
Traduction par Scriptol.fr



Source : <http://www.scriptol.fr/robotique/plutchik.php>

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A3 : Extraire de l'information de films, d'émissions et de présentations

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres (Niveau 2)

Tâche 2

Visionner une vidéo pour apprendre à canaliser ses émotions face à une épreuve.

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes partagent en équipes de deux des situations émotionnelles qu'elles ont vécues dans leur vie personnelle ou professionnelle et auxquelles elles ont réagi de façon inappropriée. (S'assurer que la session est positive et que les discussions ne portent que sur des situations bien résolues.) Ensuite, elles visionnent une vidéo pour analyser en groupe comment les joueurs canalisent leurs émotions et comment elles peuvent profiter de cette méthode.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir certaines des émotions évoquées durant la tâche 1. Indiquer que lorsque nos émotions échappent à notre contrôle ou engendrent des pensées irrationnelles, notre façon d'y réagir peut avoir des conséquences graves ou donner lieu à des comportements inappropriés dans notre vie personnelle ou professionnelle.
- Inviter les personnes apprenantes à former des équipes de deux et à discuter d'une situation dans laquelle elles ont réagi de façon inadéquate et éprouvé une émotion forte qui a entraîné des pensées irrationnelles (pensées qui ne sont pas raisonnables, qui n'ont pas de bon sens). Il se peut que certaines personnes n'aient pas éprouvé ce genre d'émotions. Poser les questions suivantes au groupe :
 - *Avez-vous déjà fait une colère au travail qui a mis votre emploi en péril ou mal réagi à une situation dans votre vie personnelle? Expliquez.*
 - *Vous est-il déjà arrivé de ressentir tellement d'anxiété avant et durant une entrevue que vous avez échoué celle-ci? Expliquez.*
 - *Vous est-il déjà arrivé d'avoir peur de prendre des risques et de manquer ainsi une occasion au travail ou dans votre vie personnelle? Expliquez.*
 - *Comment auriez-vous pu réagir différemment pour alléger la situation avant qu'elle ne s'aggrave ou après l'explosion d'émotions?*
 - *Quels sont les signes qui annoncent que vous allez perdre le contrôle de vos émotions? Nommez-en certains.*
- Souligner que parfois, on peut canaliser ses émotions pour se motiver à affronter une épreuve. Visionner la vidéo sur le site <http://www.youtube.com/watch?v=zmM7QeoCP1Y> pour voir comment les joueurs se préparent émotionnellement à une tâche à accomplir.

- Discuter de la façon dont les joueurs ont canalisé leurs émotions dans cette vidéo et de l'utilité que pourrait avoir cette méthode dans d'autres sports. Poser la question *Comment cette méthode peut-elle s'appliquer à vous?*

Source : Guide *La face cachée des émotions*,

http://www.aqisep.qc.ca/colloque/an2012/MA2/SAE_La%20face%20cachée%20des%20émotions_Enseignant_6MARS.pdf

Un merci spécial à la commission scolaire des Navigateurs de St-Romuald, Québec, pour la permission d'utiliser cette vidéo.



**Sylvie Pelletier, du Centre Moi j'apprends, indique que les personnes apprenantes ont beaucoup aimé travailler cette compétence.
Elles pensent que tout le monde devrait apprendre ces notions.**

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B2: Rédiger des textes continus

Tâche 3

Lire une mise en situation pour analyser les émotions ressenties, les déclencheurs ainsi que les réactions vécues et souhaitées. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes lisent une mise en situation pour analyser les émotions et le comportement du personnage. L'objectif de l'activité est de tirer profit de ces situations pour réfléchir à ce qu'elles ont elles-mêmes vécu et aux réactions qu'elles souhaiteraient avoir dans des situations semblables.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir les commentaires partagés après le visionnement de la vidéo durant la tâche précédente.
- Inviter les personnes apprenantes à former des équipes de deux. Leur demander de lire une des deux mises en situation fournies à l'**Annexe 3** et de répondre aux questions d'analyse. Souligner qu'elles vont présenter oralement leur mise en situation et leur analyse au groupe et leur suggérer de rédiger des notes pour bien se préparer.
- Ensuite, inviter chaque équipe à faire sa présentation et en discuter en groupe. S'il y a plus de deux équipes, inviter les personnes apprenantes à faire des liens et des comparaisons entre les analyses de la même situation. Discuter en groupe des émotions ressenties, des pensées irrationnelles et des comportements inadéquats qui ont surgi. Inviter le groupe à suggérer de meilleures façons de réagir à la situation et en discuter.
- Inviter les personnes apprenantes qui le désirent à faire le lien avec des situations similaires de leur propre vie.

Réponses possibles aux questions

Mise en situation 1. Questions d'analyse

1. Quelles émotions Martine ressent-elle?
Elle ressent de l'agressivité, de la colère.
2. Quels sont les déclencheurs qui ont provoqué ces émotions?
La fatigue tout d'abord et peut être le stress de ses examens. Le harcèlement des clients et le ton de son patron.
3. Quelles sont les répercussions possibles de ses actions?
Elle pourrait perdre son emploi et une référence pour son prochain emploi.

4. Comment Martine aurait-elle pu réagir autrement à la situation?
Elle pourrait s'excuser auprès de son patron. Elle pourrait lui expliquer les circonstances qui ont causé son comportement (longues heures, examen, stress, fatigue). Elle pourrait quitter les lieux et revenir quand elle sera plus calme pour discuter avec son patron.

Mise en situation 2. Questions d'analyse

1. Quelle émotion est décrite à la fin de cette mise en situation?
Nicole ressent de la gêne et de la honte.
2. Quels symptômes physiques associés à cette émotion sont décrits dans le texte?
Les symptômes physiques associés à l'émotion sont la rougeur du visage, le cœur battant à toute allure et la bouche bée (elle ne sait que dire).
3. Qu'est-ce qui a provoqué l'émotion en question?
Nicole a reçu un compliment et elle ne sait pas comment le prendre car elle a une très faible estime d'elle-même.
4. Quelles sont les pensées irrationnelles qui sont venues à l'esprit de Nicole?
Elle s'imagine qu'elle n'y était pour rien, que ce n'est qu'un coup de chance qu'André ait remarqué le geste qu'elle a posé.
5. Quelle a été sa réaction, son comportement, à la suite de cette situation?
Elle s'est enfuie à la maison sans dire un mot. Sa voix interne s'est mise tout de suite à l'abaisser.
6. Y aurait-il eu une meilleure façon de réagir à la situation? Si oui, laquelle? Si non, pourquoi?
Elle aurait pu remercier André pour le compliment et simplement continuer son travail.

Annexe 3

Reconnaître ses émotions et leurs manifestations

Mise en situation 1

Martine travaille comme serveuse au *Café du coin* depuis quelques semaines. C'est un emploi temporaire puisqu'elle suit une formation pour devenir préposée aux services de soutien personnel.

La semaine a été difficile, car en plus de travailler 30 heures au Café, Martine avait des examens à faire et des travaux à remettre pour terminer sa formation. Elle a donc eu très peu d'heures de sommeil durant la semaine, de sorte qu'elle se rend au travail le samedi matin déjà épuisée.

Une fois rendue au Café, elle a un regain d'énergie qui lui permet de servir agréablement les gens durant la période occupée du petit déjeuner. Pendant l'heure du dîner, elle échappe quelques tasses et se fait engueuler par un client qui dit avoir attendu trop longtemps pour se faire servir. De plus, elle confond deux commandes et échappe du jus d'orange sur une cliente.

Son patron lui indique qu'il a reçu 3 plaintes sur son service et que des clients ont juré de ne plus revenir au Café. D'un ton assez sévère, il lui demande de se ressaisir ou bien de quitter pour la journée. Insultée, elle lui crie des bêtises, jette son tablier sur le comptoir et lui dit de trouver une autre serveuse puisqu'elle en a assez de cet emploi. Elle quitte le Café et se met à pleurer à chaudes larmes.

Questions d'analyse

1. Quelles émotions Martine ressent-elle?
2. Quels sont les déclencheurs qui ont provoqué ces émotions?
3. Quelles sont les répercussions possibles de ses actions?
4. Comment Martine aurait-elle pu réagir autrement à la situation?

Annexe 3 (suite)

Mise en situation 2

Voilà deux mois que Nicole a commencé son stage au petit restaurant du coin, *Le café au lait*, comme préposée au service aux tables. Les premières semaines, elle se sentait nerveuse à l'idée de devoir servir des clients qu'elle ne connaissait pas. Aussi, la peur de bafouiller était presque toujours présente dans son esprit lorsqu'elle avait à prendre la parole au restaurant. Cependant, depuis quelques jours, elle se sent beaucoup plus à l'aise dans son travail. Elle connaît maintenant Carole, la serveuse principale, et André, le gérant du café. Elle a aussi fait la connaissance de Thérèse et Monique, deux clientes fidèles qui sont toujours heureuses de prendre un café le mardi matin avant leur cours de tricot.

Hier, alors qu'elle accueillait comme à l'habitude ces deux clientes, elle a offert d'aider Monique à se rendre jusqu'à sa place habituelle, ayant remarqué que cette dernière semblait souffrir d'un problème de hanches rendant difficiles ses déplacements. André, qui observait la scène, s'est empressé de la féliciter par après en soulignant qu'il était fier d'elle et de ses progrès depuis le début de son stage. Mal à l'aise devant ce compliment, Nicole n'a pas su quoi répondre à son patron et elle est partie en vitesse, le visage rougi par la gêne et le cœur battant à toute allure. En rentrant à la maison, elle s'est dit qu'au fond, elle n'y était pour rien et que c'était sûrement un coup de chance qu'André ait remarqué son geste.

Questions d'analyse

1. Quelle émotion est décrite à la fin de cette mise en situation?
2. Quels symptômes physiques associés à cette émotion sont décrits dans le texte?
3. Qu'est-ce qui a provoqué l'émotion en question?
4. Quelles sont les pensées irrationnelles qui sont venues à l'esprit de Nicole?
5. Quelle a été sa réaction, son comportement, à la suite de cette situation?
6. Y aurait-il eu une meilleure façon de réagir à la situation? Si oui, laquelle? Si non, pourquoi?

Source : Guide *La face cachée des émotions*,

http://www.aqisep.qc.ca/colloque/an2012/MA2/SAE_La%20face%20cachée%20des%20émotions_Enseignant_6MARS.pdf

Un merci spécial à la commission scolaire des Navigateurs pour les droits d'utilisation.

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 4

Bien comprendre les 5 composantes de l'intelligence émotionnelle. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes discutent de la définition de l'intelligence émotionnelle et de ses 5 composantes selon le psychologue Daniel Goleman. Cela leur permet de bien comprendre le terme *intelligence émotionnelle*, qui est relativement nouveau mais qui est de plus en plus utilisé dans les milieux de l'éducation et du travail.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir les deux mises en situation présentées à la tâche 3 et demander aux personnes apprenantes de donner d'autres exemples de situations dans lesquelles elles ont ressenti des émotions fortes qui les ont fait agir inadéquatement.
- Souligner que la capacité de reconnaître et de contrôler ses émotions fait partie de ce qu'on appelle «l'intelligence émotionnelle». Présenter et expliquer la définition.

L'intelligence émotionnelle est la capacité de se connaître afin de mieux interagir avec les autres dans des situations stressantes. C'est aussi pouvoir identifier, comprendre, gérer, maîtriser et surmonter ses émotions et celles des autres et reconnaître que l'on peut utiliser ses émotions pour guider ses décisions. Selon Daniel Goleman, l'ensemble des compétences liées à l'intelligence émotionnelle constituent le caractère d'une personne.

Garder son sang froid pour parvenir à un rendement exceptionnel.

- Mentionner que le psychologue américain Daniel Goleman s'intéresse à l'intelligence émotionnelle depuis 1990. Il la décrit selon 5 composantes : **connaissance de soi, autorégulation, motivation, empathie et compétence sociale**. Présenter l'Annexe 4 et expliquer chacun des termes.
- Inviter les personnes apprenantes à travailler deux par deux pour trouver parmi les gens qu'elles connaissent des personnes qu'elles associent à chacune des composantes. Ensuite, inviter celles qui se sentent à l'aise de le faire à présenter ces personnes au groupe, une composante à la fois, en expliquant leur choix.

Annexe 4

Caractéristiques d'une personne ayant une intelligence émotionnelle élevée

Connaissance de soi	<p>Cette personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • se connaît très bien, y compris ses forces, ses faiblesses, ses valeurs, ses buts et ce qui la motive • connaît ses émotions et ce qui les déclenche • reconnaît ses sautes d'humeur et leurs effets chez les autres • est confiante car elle maîtrise ses émotions et ne les laisse pas la contrôler • se laisse guider par son intuition • reconnaît l'impact qu'elle a sur les autres
Autorégulation	<p>Cette personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sait contrôler ses émotions et ses impulsions • ne prend pas de décisions impulsives basées sur l'émotion • analyse et prend des décisions raisonnées et fondées sur la pensée logique • est empathique, à l'aise avec le changement, intègre et capable de dire non • est ouverte aux changements et très à l'aise dans les situations changeantes • est une personne à qui on peut faire confiance • pense avant d'agir et de juger
Motivation	<p>Cette personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • est motivée par une passion interne qui va au-delà de l'argent et du statut personnel • est très productive et aime les défis • est optimiste même devant les échecs • est très efficace dans tout ce qu'elle entreprend • poursuit des buts avec beaucoup d'énergie et de persévérance • veut réussir simplement pour réussir
Empathie	<p>Cette personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • reconnaît les sentiments des autres car elle interprète facilement le langage non verbal • est sensible aux besoins et aux opinions des autres • gère bien les relations et a une bonne écoute • est authentique et honnête • ne juge pas facilement • tient compte des sentiments des autres, surtout lorsqu'elle prend des décisions • est organisée et assure un bon service à la clientèle • est sensible aux diverses cultures • est bonne pour acquérir des talents <p>Note : Empathie ne veut pas nécessairement dire compassion.</p>
Compétence sociale	<p>Cette personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • a de l'entregent et un bon esprit d'équipe • contribue au développement d'autrui plutôt que de chercher le gain personnel • a de la facilité à communiquer • sait établir et maintenir des rapports avec d'autres • peut guider des personnes vers leurs buts • a de la facilité à prendre la direction dans les situations changeantes • a la capacité de persuader • bâtit des réseaux facilement et gère bien les relations • a la capacité d'établir des consensus • peut être chef d'équipe

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B3 : Remplir et créer des documents
- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 5

Remplir une autoévaluation dans le but de déterminer son niveau de maîtrise des 5 composantes de l'intelligence émotionnelle. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes effectuent une autoévaluation pour déterminer lesquelles des 5 composantes de l'intelligence émotionnelle elles maîtrisent déjà en général.

Pistes d'animation suggérées

- Rappeler les composantes de l'intelligence émotionnelle selon Daniel Goleman étudiées à la tâche précédente (**connaissance de soi, autorégulation, motivation, empathie et compétence sociale**).
- Inviter les personnes apprenantes à réfléchir à ces composantes en se demandant lesquelles elles croient avoir déjà maîtrisées. Poser les questions suivantes, sans nécessairement leur demander d'y répondre. Elles peuvent les noter dans leur cahier de travail personnel.
 - *Te connais-tu assez pour prévoir les situations qui déclenchent des réactions émotionnelles chez toi?*
 - *Quels sont tes déclencheurs émotionnels?*
 - *Utilises-tu des stratégies pour contrôler tes émotions? Lesquelles?*
 - *Possèdes-tu l'automotivation requise pour réaliser tes buts? Explique.*
 - *Es-tu sensible aux émotions des autres? Explique.*
 - *Es-tu capable d'interpréter le langage non verbal et paraverbal facilement?*
 - *Peux-tu travailler facilement avec d'autres?*
 - *Es-tu un bon communicateur?*
 - *Peux-tu maintenir de bonnes relations avec les autres?*
- Inviter ensuite chaque personne à effectuer l'autoévaluation à l'**Annexe 5** pour vérifier sa maîtrise des composantes qui définissent l'intelligence émotionnelle. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. L'important est d'être honnête envers soi-même en répondant au questionnaire.
- Souligner que les tâches prévues dans le module leur permettront de cibler davantage chacune des composantes pour savoir lesquelles travailler.

Note : Plus une personne répond «oui» aux énoncés d'une catégorie, plus elle maîtrise cette composante de l'intelligence émotionnelle.

Annexe 5

Mon intelligence émotionnelle

Effectue l'autoévaluation suivante pour déterminer à quel point tu maîtrises les 5 composantes de l'intelligence émotionnelle selon Goleman.

Connaissance de soi	Oui	Non
Je connais mes forces et mes faiblesses.		
Je m'emploie à améliorer mes faiblesses pour être meilleur.		
Je connais les événements ou les actions qui déclenchent des émotions fortes chez moi.		
Mes décisions ne sont pas basées sur mes émotions.		
Mes émotions ne contrôlent pas la façon dont j'affronte les situations.		
Mes émotions s'accompagnent de sensations physiques comme le mal de ventre, une douleur à la poitrine, des sueurs, etc.		
Mes émotions ne sont pas visibles dans mes expressions faciales et dans mes gestes.		
J'écris régulièrement dans un journal pour décrire mes émotions face aux situations vécues au cours de la journée.		
Je me retire de certaines situations si je sais qu'elles vont déclencher des émotions fortes chez moi.		
Je fais confiance à mon intuition pour me guider dans certaines situations.		
Autorégulation	Oui	Non
Je sais contrôler mes émotions, par exemple, la colère.		
J'utilise des techniques de relaxation et de respiration ou d'autres moyens, comme l'exercice, pour contrôler mes émotions.		
Je ne m'engage dans une discussion qui me cause des émotions fortes qu'après avoir pris le temps de me calmer.		
Mes décisions ne sont pas basées exclusivement sur mes émotions.		
J'utilise l'humour pour alléger les situations qui risquent de me causer des émotions fortes.		
J'utilise ma voix interne pour me calmer dans les situations explosives.		
Je préfère rester silencieux que de dire des choses qui vont blesser ou offusquer quelqu'un, surtout quand je suis en colère.		
Je peux laisser de côté les impulsions du moment pour me concentrer sur la satisfaction que me procurera la réalisation d'un but à long terme.		
Je pense avant d'agir.		
Je ne m'effondre pas sous le stress.		

Annexe 5 (suite)

Motivation	Oui	Non
Je me porte volontaire pour participer à des activités.		
Je suis une personne positive.		
Je suis une personne d'action.		
J'aime donner du temps et des efforts pour contribuer à une cause.		
J'influence les autres positivement.		
J'ai de l'énergie et de l'enthousiasme quand j'entreprends une nouvelle tâche.		
Je cherche à perfectionner mes compétences faibles pour m'améliorer.		
Je n'ai pas besoin de récompense immédiate quand j'accomplis quelque chose.		
J'aime les défis.		
Je continue de travailler à la réalisation de mes buts même quand je rencontre des difficultés.		
Empathie	Oui	Non
Je peux évaluer les sentiments d'autrui facilement.		
Je suis bon pour interpréter le langage non verbal.		
Les autres aiment se confier à moi parce que je les écoute.		
Je suis très ouvert à l'opinion des autres.		
J'établis facilement des relations avec les autres.		
Je me mets souvent à la place des autres pour tenter de les comprendre.		
J'engage facilement la conversation avec des gens que je ne connais pas.		
Je ne porte pas de jugement sur les gens que je rencontre pour la première fois.		
Je me lie émotionnellement aux gens autour de moi.		
Je n'ai pas tendance à discriminer.		
Compétence sociale	Oui	Non
On me qualifie de charismatique.		
Je suis très à l'aise dans les situations sociales.		
Je suis très bon pour régler des disputes.		
J'ai un bon esprit d'équipe.		
J'aime contribuer au développement des autres.		
Mes habiletés en communication sont excellentes.		
J'établis facilement des liens avec les autres.		
Je suis considéré comme un membre valable de l'équipe.		
J'ai une bonne estime de moi.		
Les liens que je crée avec mes amis sont de longue durée.		

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Tâche 6

Discuter de stratégies qui aident à accroître l'intelligence émotionnelle. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes discutent des stratégies qu'elles peuvent utiliser pour aiguïser leur intelligence émotionnelle. Elles retracent des trucs qu'elles ont déjà utilisés et bénéficient des conseils des autres pour composer avec diverses situations.

Pistes d'animation suggérées

- Revenir sur certains exemples de situations émotionnelles abordés dans les tâches précédentes.
- Demander aux personnes apprenantes si certaines stratégies auraient pu être utilisées avant, pendant ou après ces situations pour minimiser les réactions émotionnelles. Les inviter à faire part de trucs qu'elles utilisent pour mieux gérer leurs émotions au besoin. Noter les suggestions au tableau.
- Discuter de l'importance de gérer et de maîtriser ses émotions. Souligner qu'une meilleure intelligence émotionnelle peut avoir un effet positif sur la santé physique tout en rehaussant la motivation et la capacité de comprendre les autres et leurs émotions. L'intelligence émotionnelle peut donc contribuer à une meilleure qualité de vie.
- Présenter l'**Annexe 6**, *Stratégies pour aiguïser l'intelligence émotionnelle*, et demander aux personnes apprenantes de les lire une à la fois, tout en expliquant au besoin. En discuter en groupe selon les interventions.
- Inviter les personnes apprenantes, seules ou en équipes de deux, à trouver au moins deux stratégies qu'elles aimeraient utiliser pour développer leur intelligence émotionnelle. Leur demander de noter ces stratégies dans leur cahier de travail personnel et de les communiquer au groupe, si elles le désirent, en soulignant pourquoi elles les ont choisies. Elles peuvent choisir parmi les stratégies présentées à l'Annexe 6 ou les trucs suggérés par leurs collègues au début de l'activité.

Annexe 6

Stratégies pour aiguïser l'intelligence émotionnelle

1. **Reconnais tes émotions.** Sois capable de définir tes émotions et la façon dont elles se manifestent chez toi.
2. **Connais-toi.** Définis tes valeurs. Sois capable de nommer tes forces et tes faiblesses.
3. **Reconnais tes déclencheurs.** Tente de déterminer les choses, les événements ou les personnes qui déclenchent des réactions émotionnelles chez toi.
4. **Trouve des stratégies pour faire face à tes émotions fortes et les atténuer.** Apprends des techniques de respiration, de relaxation et de méditation; fais de l'exercice; utilise l'humour pour alléger les situations; change-toi les idées ou retire-toi de la situation un moment pour ne pas perdre le contrôle de tes émotions.
5. **Sois attentif à ce qui se passe autour de toi.** Sois ouvert aux différents points de vue sur une question.
6. **Ne sois pas centré sur toi-même au point de ne pas être empathique envers les autres.** Regarde les choses avec les yeux de l'autre pour tenter de le comprendre et de l'apprécier.
7. **Améliore ta communication.** Sois capable de gérer ton langage non verbal et *paraverbal* ainsi que d'interpréter ceux de ton interlocuteur pour être plus sensible à ce qu'il ressent.
8. **Sois positif.** Utilise ta voix interne pour réduire l'impact des déclencheurs d'émotions.
9. **Évalue les situations de plusieurs points de vue.** Analyse les choses et organise tes idées avant de prendre une décision. Évite de prendre des décisions basées sur tes émotions.
10. **Assure-toi de bien dormir et de bien manger.** Souviens-toi que la fatigue peut amplifier ta réaction à des situations qui, normalement, ne déclencheraient pas d'émotions.
11. **Demande de l'aide.** Va chercher l'appui de ta famille et de tes amis. Quand tu as de la difficulté à faire face à une situation, ne te gêne pas de t'appuyer sur quelqu'un, même si cela signifie parfois faire appel à l'aide d'un professionnel.

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B3 : Remplir et créer des documents
- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 7

Créer un tableau de situations personnelles et professionnelles afin de définir ses stimuli déclencheurs et de mieux comprendre ses émotions. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes créent un tableau pour y indiquer leurs déclencheurs d'émotions. Cela leur permet de prendre davantage conscience des émotions qu'elles ressentent, afin de mieux s'outiller pour maîtriser leurs réactions aux diverses situations qui se présentent dans leur vie personnelle ou professionnelle. La conscience de soi suppose une capacité de reconnaître ses émotions et ses pensées irrationnelles.

Pistes d'animation suggérées

- Préciser que les humains ont toujours possédé un mécanisme de réaction primitive d'attaque ou de fuite (en anglais, *fight or flight*). Ceci leur permettait de répondre aux stimuli de l'environnement de façon à survivre. (Un stimulus est un facteur susceptible de provoquer une réaction. Le mot latin *stimuli* est le pluriel de *stimulus*.) Les premiers humains faisaient face à de multiples menaces physiques, venant surtout de prédateurs carnivores tels des gros chats à dents de sabre (*saber-toothed cats*). Les humains modernes font plutôt face à des menaces psychologiques telles la frustration et les attaques à la confiance en soi. Mais à cause de cette volonté de survivre, le mécanisme d'attaque ou de fuite se déclenche en présence de toute menace, physique ou psychologique. Dans les deux cas, il peut y avoir de fortes émotions.
- Indiquer que la composante «connaissance de soi» de l'intelligence émotionnelle suppose qu'il faut être conscient des émotions que l'on ressent. Il faut aussi connaître les stimuli qui déclenchent nos émotions fortes. Connaître ses émotions et ses déclencheurs peut permettre d'anticiper les situations qui vont déclencher les émotions et de les éviter ou encore de contrôler ses réactions. Poser les questions suivantes et inviter les personnes apprenantes à y réfléchir et à noter leurs réponses dans leur journal de bord :
 - *Qu'est-ce qui suscite des émotions fortes chez toi?*
 - *Es-tu conscient des situations qui déclenchent tes émotions? Explique.*
 - *Reconnais-tu que tes émotions peuvent monter en flèche, s'intensifier? Explique.*
 - *Quels sont des signes qui accompagnent l'escalade de tes émotions?*

Souligner que les réponses sont personnelles et qu'elles ne seront pas partagées avec le groupe.

- Demander aux personnes apprenantes de lire à voix haute et à tour de rôle les stimuli déclencheurs énumérés à l'**Annexe 7**. (Chaque ligne décrit un stimulus différent.) Expliquer qu'un stimulus est une chose, une personne ou un événement qui provoque une réaction chez quelqu'un.
- Ensuite, les inviter à former des équipes de deux et à faire dans leur cahier de travail personnel un tableau à 3 colonnes semblable à celui qui se trouve à l'Annexe 7, avec les entêtes *Déclencheurs à la maison*, *Déclencheurs dans la vie de tous les jours* et *Déclencheurs au travail*. Leur demander de discuter avec leurs collègues de personnes et de situations, dans leur vie personnelle ou professionnelle, qui sont pour elles des stimuli déclencheurs, c'est-à-dire qui provoquent des émotions telles la colère, la jalousie, l'envie, etc.
- Inviter les personnes qui se sentent à l'aise de le faire à partager leurs réflexions.



Sylvie Roy, du Centre Moi j'apprends, indique que tous ont bien aimé ce beau module et qu'elle va s'en inspirer encore pour d'autres activités.

Annexe 7

Mes stimuli déclencheurs

1.	Quelqu'un m'interrompt quand je parle.
2.	Une réunion commence plus tard qu'indiqué à cause du retard inexplicé de certaines personnes.
3.	On me fait attendre au téléphone pour la 3 ^e fois.
4.	Mon conjoint dépense une grosse somme sans en avoir discuté avec moi au préalable.
5.	Mon enfant me dit des mensonges.
6.	L'avion accuse du retard.
7.	Quelqu'un s'attribue le mérite de mon travail.
8.	Mes amis sortent ensemble sans m'inviter ni m'aviser.
9.	Il y a des réparations sur la route, ce qui cause de longues files d'attente, et je vais être en retard.
10.	Un collègue perd beaucoup de temps à faire du commérage.
11.	Je dois passer du temps avec une personne que je n'aime pas.
12.	Quelqu'un reçoit un laissez-passer et passe devant une longue file de personnes qui attendent.
13.	J'ai effacé par erreur un travail sur lequel je travaillais depuis deux heures.
14.	La cour de mon voisin est mieux décorée que la mienne pour le temps des Fêtes.
15.	Des personnes ont maltraité leurs animaux. Ceux-ci souffrent de malnutrition.
16.	Mes taxes municipales sont très élevées et je ne reçois pas de services en conséquence.
17.	Quelqu'un me suit de trop près en automobile.
18.	Les jeunes voisines ont agacé ma petite-fille; elle est rentrée en pleurant.
19.	J'ai tellement de travail, je ne crois pas pouvoir en venir à bout.

Annexe 7 (suite)

Trouve d'autres exemples de situations qui déclenchent des émotions chez toi. Note-les dans ton cahier de travail personnel et assigne un chiffre (1, 2 ou 3) à chacune pour indiquer le degré d'importance des déclencheurs.

1 = faible, 2 = moyen, 3 = fort

Déclencheurs à la maison	Déclencheurs dans la vie de tous les jours	Déclencheurs au travail

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B3 : Remplir et créer des documents
- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 8

Déterminer le niveau d'intensité des émotions ressenties pour pouvoir mieux les maîtriser.
(Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes indiquent sur le tableau créé à la tâche précédente l'intensité des émotions qu'elles ont ressenties. Cela leur permet d'approfondir leur connaissance d'elles-mêmes pour mieux gérer leurs émotions. Cet exercice exige un certain niveau de maturité.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir les stimuli déclencheurs étudiés à la tâche précédente et s'assurer que toutes les personnes apprenantes comprennent ce qu'est un **stimulus déclencheur**.
- Expliquer que l'on peut assigner un niveau d'intensité à nos stimuli déclencheurs. Dans certains cas, le déclencheur fait naître une émotion, qui est faible au départ et qui devient progressivement plus intense. Par exemple, si tu commences à te sentir irrité, le temps et les circonstances qui s'accumulent peuvent faire en sorte que tu deviens de plus en plus irrité, et même en colère, comme dans la situation suivante.

Pendant que tu te rends au travail en voiture, un autre conducteur s'insère juste devant toi sans signaler son intention. Tu dois appuyer brusquement sur les freins. Cela t'agace. Cette personne roule ensuite à 20 km de moins que la vitesse permise, sauf dans les zones où tu pourrais la dépasser; à ces endroits, elle accélère pour t'empêcher de passer. Tu es exaspéré et tu penses qu'une telle personne ne devrait pas avoir de permis de conduire. Ton irritation devient de la colère. Tu regardes l'heure continuellement parce que tu vas sûrement être en retard au travail. Il fallait bien que cela se produise aujourd'hui, alors que tu dois rencontrer le patron tout de suite en arrivant! Et en plus, il y a de la construction, donc la circulation est réduite à une voie pour les deux sens, ce qui occasionne des délais additionnels. Tu as l'impression que le monde complotte contre toi. Tu es maintenant enragé!

- Présenter le thermomètre émotionnel qui se trouve à l'**Annexe 8**. Souligner que toute émotion s'inscrit dans un continuum d'intensité graduelle et que chaque personne a son propre «mercure» qui varie selon son tempérament, son vécu, la situation, etc. Le thermomètre peut changer avec le temps et la maturité. L'autorégulation, une des 5 composantes de l'intelligence émotionnelle selon Goleman, permet de contrôler ses émotions pour faire en sorte que leur intensité se situe le plus possible dans une zone de contrôle émotif.

- Demander aux personnes apprenantes de prendre le tableau dans lequel elles ont indiqué des situations émotionnelles durant la tâche précédente et les inviter à y noter de 1 à 3 — selon le thermomètre à l'Annexe 8 — l'intensité des émotions qu'elles ont ressenties dans chacune des situations. Si la situation a provoqué des réactions ou des émotions très intenses, lui assigner un 3; si la réaction a été moyenne, indiquer un 2; et si la réaction ou l'émotion provoquée par le déclencheur a été faible, lui assigner un 1.
- Par exemple, si tu te rends chez le médecin, tu souffres peut-être d'appréhension; cette émotion est considérée comme étant d'intensité 1. Si par contre tu dois faire une présentation devant un groupe et tu souffres d'une anxiété assez forte, cette émotion est considérée comme un 3. Les manifestations physiques ou signes externes que provoquent les émotions peuvent t'aider à en déterminer le niveau d'intensité.
- Une fois que les personnes apprenantes ont défini leurs émotions et ce qui les déclenche, elles sont en mesure de trouver des stratégies pour mieux les gérer. Elles sont prêtes à utiliser leur pouvoir d'autorégulation.

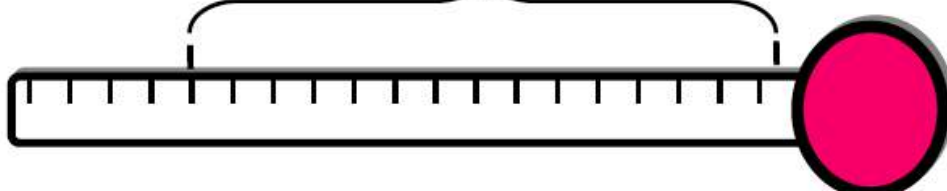
Source : Guide *La face cachée des émotions*,

http://www.aqisep.qc.ca/colloque/an2012/MA2/SAE_La%20face%20cachée%20des%20émotions_Enseignant_6MARS.pdf

Un merci spécial à la commission scolaire des Navigateurs de St-Romuald, Québec, pour les droits d'utilisation.

Annexe 8

Le thermomètre émotionnel




Zone de « contrôle émotif »

Le thermomètre émotionnel est une image qui représente le fait que chaque émotion peut s'inscrire dans une échelle d'intensité (gradation).

- Savais-tu que chaque individu a son propre « mercure » qui varie selon son tempérament, son vécu, la situation dans laquelle il se trouve, etc. ?
- Savais-tu que tu peux toi aussi contrôler ton thermomètre en vivant des réussites et en développant des habiletés pour gérer tes émotions ? Ta zone de « contrôle émotif » devient alors plus grande.

3




Furieux

2

Zone de « contrôle émotif »


Clouqué

1



Irrité

Exemple d'échelle d'intensité



Zone de « contrôle émotif »

Source

http://www.aqisep.qc.ca/colloque/an2012/MA2/SAE_La%20face%20cachée%20des%20émotions_Enseignant_6MARS.pdf

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Tâche 9

Pratiquer 3 techniques pour gérer ses émotions fortes.* (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

**Cette tâche se retrouve aussi dans les modules *Leadership* et *Maturité*.*

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes revoient leurs propres déclencheurs d'émotions. Elles discutent de trois techniques qui les aideront à maîtriser leurs émotions fortes, pour ensuite les pratiquer en équipes de deux et partager leurs résultats avec le groupe. Elles découvrent l'utilité d'avoir recours à ces techniques en tout temps. (Il serait intéressant d'avoir des miroirs pour les équipes.)

Pistes d'animation suggérées

- Revoir avec les personnes apprenantes les déclencheurs d'émotions à la maison et au travail. Poser les questions suivantes : (Noter les réponses au tableau.)
 - *Y a-t-il des signes visibles qui annoncent le déclenchement d'émotions fortes chez vous? Lesquels? (mal de ventre, sueur, mal de tête, mains froides, mains moites, rougissements, etc.)*
 - *En examinant la liste des déclencheurs déjà discutés dans les tâches précédentes, nommez ceux qui sont plus présents chez vous.*
 - *De quelle façon vos émotions se manifestent-elles le plus souvent? (utilisation de jurons, utilisation de la force physique (p. ex., coups de poing sur la table), pleurs, refoulement, repli sur soi, toux, etc.)*
 - *Quels sont les trucs que vous utilisez présentement pour tenter d'atténuer vos émotions fortes? les actions (ce que tu fais) ou les réflexions (ce que tu penses)*

Noter les réponses des personnes apprenantes au tableau.

- Présenter l'**Annexe 9** en soulignant qu'il y a des techniques qui aident à atténuer les émotions fortes dans diverses situations. Ces techniques, la *respiration*, la *visualisation* et la *voix interne*, peuvent être utilisées avant, pendant ou après le déclenchement des émotions. Demander aux personnes apprenantes de lire à voix haute, à tour de rôle, l'explication des trois techniques. Après l'explication de chacune, inviter le groupe à pratiquer une technique à la fois en suivant les directives. S'assurer que tous comprennent très bien les techniques.
- Demander aux personnes apprenantes de former des équipes de deux pour pratiquer les techniques. Distribuer un miroir par équipe afin qu'elles puissent se voir respirer plus

profondément durant l'exercice de respiration et observer les changements au niveau de leur visage et de leur corps durant l'exercice de la voix interne.

- Discuter en groupe des résultats observés.

Note : En cas d'émotions extrêmes, il est recommandé de consulter son médecin ou un professionnel en la matière.

Annexe 9

Techniques pour gérer ses émotions

1. Respiration

Les exercices de respiration procurent de nombreux bienfaits. L'inspiration contrôlée procure plus d'oxygène et de nutriments au corps, tandis que l'expiration contrôlée aide à libérer les toxines des tissus. La respiration contrôlée améliore donc l'efficacité des organes. Elle donne plus d'énergie au corps et aide à réduire la tension.

La pratique de la respiration contrôlée fait partie des anciennes traditions asiatiques. Ces traditions reposent sur la maîtrise de l'énergie vitale et font même partie des méthodes de traitement préventif de la maladie. Selon les personnes qui pratiquent cette technique, elle peut améliorer la santé et le développement personnel.

L'exercice proposé ci-après peut aider à réduire les tensions lorsque des situations déclenchent des émotions fortes. En général, il peut améliorer l'état physique et préparer à la relaxation. On peut aussi l'effectuer lorsqu'on ressent un début d'émotions fortes. Le simple fait de se concentrer sur sa respiration dans les moments difficiles peut distraire d'une situation explosive et en réduire l'impact sur les émotions.

L'exercice se fait de préférence assis, les pieds bien à plat sur le sol, le dos droit.

1. Placer ses mains juste en dessous des seins.
2. Consciemment, inspirer par le nez en comptant jusqu'à 5. Les mains devraient ressentir un gonflement de l'abdomen à mesure que l'air remplit les poumons.
3. Garder son souffle en comptant jusqu'à 3.
4. Expulser l'air des poumons par la bouche en comptant jusqu'à 5. Les mains devraient ressentir un relâchement de l'abdomen.
5. Répéter l'exercice à quelques reprises.

Sources :

- http://www.adosante.org/docs/TechniquesDeRespiration_Oct2008.pdf
- http://lesclefsdutoucher.free.fr/alire_70_recettes.htm

Note : Il y a d'autres exemples de respiration dans ces deux sites. Le site AdoS@nté.org (http://www.adosante.org/Sante_mentale/11.shtml) offre aussi deux exercices audio de relaxation par la respiration.

Annexe 9 (suite)

2. Visualisation

Utiliser son imagination en créant des images positives peut atténuer l'effet des émotions négatives sur le corps. Ces images peuvent nous faire sentir bien et accroître, entre autres, notre motivation à atteindre nos buts.

Il suffit de produire une image plaisante dans sa tête : s'imaginer étendu sur une plage ou encore assis près d'un foyer à regarder les gros flocons de neige qui tombent à l'extérieur. Il est important d'utiliser les cinq sens pour ressentir tous les aspects de notre imagerie. Ressentir la brise de la mer contre sa peau, sentir l'odeur de celle-ci, ressentir la chaleur du soleil sur son corps, entendre et voir les vagues qui se jettent contre le sable, goûter le sel de la mer, etc. Ceci aide à se relaxer et provoque des sensations plaisantes.

On peut utiliser cette technique avant d'entreprendre une activité qui est déplaisante. En imaginant la situation avec des images positives, on peut se programmer à réagir plus positivement.

Certaines thérapies font appel à des techniques de visualisation plus complexes et plus approfondies.

3. Voix interne

Notre voix interne a un impact sur nos émotions, surtout quand elle est négative. La voix interne critique ou négative peut être le pire ennemi de la confiance en soi et de la motivation. L'exercice qui suit porte sur les termes à utiliser pour changer sa voix interne. Cela demande de la pratique. Tout d'abord, on doit déterminer les situations dans lesquelles notre voix interne critique se manifeste, afin de pouvoir y remédier.

Note des situations où ta voix interne négative est activée et pratique-toi devant un miroir à transformer celle-ci en paroles positives. Remarque la différence dans ton visage et dans ton corps quand tu passes en mode positif.

Annexe 9 (suite)

Le langage positif

Les locutions adverbiales **ne... pas**, **ne... point**, **ne... jamais** et **ne... plus** ont très peu d'impact sur l'inconscient durant une communication.

Pour vérifier, pense aux phrases suivantes et observe les images qui te viennent à l'esprit :

- *Ne pense pas à la couleur rouge.*
- *Ne cours pas dans la rue.*
- *Ne laisse pas traîner tes livres sur la table.*
- *N' imagine pas un éléphant vert aux pattes jaunes.*

Lorsque l'on parle en utilisant la forme négative, la partie de nous qui crée des images n'en tient pas compte. C'est comme si le négatif n'existait pas.

En fait, pense-y : la phrase «Je n'ai pas peur» veut dire en réalité «J'ai peur». De même, «Cesse de te sentir coupable» pourrait être remplacé par «Sens-toi en paix».

Il vaut donc mieux utiliser un langage positif. D'ailleurs, un message à la forme négative, comme «Tu n'es pas con», peut blesser la personne qui le reçoit.

Voici quelques exemples.

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| ➤ N'aie pas peur | → Sens-toi à l'aise |
| ➤ Ne cours pas | → Marche |
| ➤ Tu n'es pas obèse | → Tu as une taille normale |
| ➤ Je ne souffre pas | → Je suis bien |
| ➤ Je ne suis pas malade | → Je suis en santé |
| ➤ Je ne me sens pas coupable | → Je suis en paix |
| ➤ Ne pense pas à tes problèmes | → Pense à tes succès |
| ➤ Je ne veux pas te nuire | → Je veux t'aider |
| ➤ Ne parle pas fort | → Parle doucement |
| ➤ Tu n'es pas vieux | → Tu es jeune |
| ➤ Ne sois pas anxieux | → Sois en paix |
| ➤ Ne panique pas | → Sois en sécurité |
| ➤ Ne sois pas déçu | → Sois satisfait |
| ➤ N'aie pas de peine | → Sens ta joie |
| ➤ Je veux cesser d'être soumis | → Je veux devenir autonome |
| ➤ Je ne veux pas paniquer | → Je veux rester calme |

Cette annexe est tirée du cahier d'accompagnement d'*Entrez dans la «zone»*, de Louis Tanguay, publié par le Centre FORA (Annexe 2). Voir la vidéo qui l'accompagne pour mieux comprendre l'importance d'utiliser un langage positif.

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres
- B3 : Remplir et créer des documents

Tâche 10

Discuter des émotions ressenties dans trois situations afin de trouver des techniques utiles pour gérer ses émotions. (Niveau 2)

Durée approximative : 90 minutes, selon la capacité de votre groupe (peut se faire en deux séances)

**Cette tâche se retrouve aussi dans le module *Leadership*.*

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes revoient les techniques de la respiration, de la visualisation et de la voix interne et discutent de trois situations dans lesquelles les mettre en pratique pour atténuer leurs émotions fortes. Elles forment trois équipes et chaque équipe crée une affiche avec un tableau. Ensuite, les trois équipes remplissent les tableaux et tout le groupe discute des réponses indiquées.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir les techniques de *respiration*, *visualisation* et *voix interne* et demander aux personnes apprenantes de donner des exemples de situations dans lesquelles ces techniques pourraient être utilisées. Étudier en groupe l'exemple suivant ou l'un des exemples fournis par les personnes apprenantes :
 - ✓ Situation (colonne 1)
 - ✓ Émotions ressenties (colonne 2)
 - ✓ Moyens de maîtriser ses émotions avant, pendant et après la situation (colonne 3)

Illustrer ensemble dans un tableau, comme suit.

1 Situation	2 Émotions ressenties (manifestations physiques)	3 Moyens de maîtriser ses émotions		
		Avant	Pendant	Après
Doit présenter un rapport devant un groupe	Peur de l'échec (mains sont moites, mal de ventre, palpitations, etc.)	<p>Utilisation de la voix interne Se dire que tout va bien aller.</p> <p>Visualisation Se voir en train de donner et de réussir sa présentation.</p> <p>Respiration Prendre de bonnes respirations avant la présentation.</p> <p>Actions concrètes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer de petites notes avec des mots clés. • Se pratiquer devant le miroir. 	<p>Respiration Prendre le temps de bien respirer durant la présentation.</p> <p>Visualisation Se voir devant un auditoire composé de clowns ou imaginer un autre scénario.</p> <p>Actions concrètes Se concentrer sur ses notes et sur l'auditoire.</p>	<p>Utilisation de la voix interne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se féliciter pour l'effort. • Se dire que l'expérience a été utile pour améliorer ses capacités d'orateur et que la prochaine présentation sera encore meilleure.

- Demander aux personnes apprenantes de former trois équipes pour créer une affiche. Assigner l'une des trois situations suivantes à chaque équipe :
 - ✓ Passer une entrevue pour un travail.
 - ✓ Me faire critiquer après avoir commis une erreur.
 - ✓ Me chicaner avec quelqu'un qui m'est cher.
- Remettre un carton et un crayon feutre à chaque équipe. Leur demander de déterminer qui agira comme secrétaire et prendra les notes. Inviter les secrétaires à dessiner un tableau comme celui déjà présenté (colonnes 1, 2 et 3 et entêtes), puis à écrire dans la colonne de gauche la situation assignée à leur équipe.
- Demander aux équipes d'apposer leur affiche sur le mur ou de la déposer sur une table. S'assurer que les affiches ne sont pas trop proches l'une de l'autre.
- Donner 10 minutes aux coéquipiers pour travailler à leur situation en discutant des émotions ressenties et des techniques à utiliser pour les atténuer. La personne choisie comme secrétaire peut noter les réponses dans les colonnes 2 et 3 de l'affiche.
- Après 10 minutes, demander aux équipes de passer à une autre affiche, de lire ce qui y est déjà écrit et d'ajouter des idées dans la colonne 3. Dix minutes plus tard, inviter les équipes à changer de nouveau d'affiche, de façon à ce que les trois équipes aient travaillé sur chacune des affiches. (Inviter les groupes à changer de secrétaire à chaque nouvelle affiche pour s'assurer que chaque personne du groupe a l'occasion de jouer ce rôle.)

Voici des réponses possibles aux trois situations.

1 Situation	2 Émotions ressenties (manifestations physiques)	3 Moyens de maîtriser ses émotions		
		Avant	Pendant	Après
Passer une entrevue pour un travail	Peur de l'échec (mains sont moites, mal de ventre, palpitations, etc.)	<p>Utilisation de la voix interne Se dire que l'on est capable, que l'on a les qualités requises.</p> <p>Visualisation S'imaginer en train de passer l'entrevue.</p> <p>Respiration Prendre de bonnes respirations avant l'entrevue.</p> <p>Actions concrètes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre son CV à jour (demander de l'aide s'il le faut). • Mettre son réveil-matin plus tôt pour être certain d'avoir le temps de bien se préparer. • Essayer de prévoir les questions qui seront posées et tenter d'y répondre avant l'entrevue. • Demander conseil à d'autres. • Bien manger avant de se rendre à l'entrevue. • Se rendre à l'avance pour avoir le temps de trouver le lieu de l'entrevue. • Choisir une tenue et une coiffure adéquates (vêtements, souliers et cheveux propres). 	<p>Respiration Prendre le temps de bien respirer durant l'entrevue.</p> <p>Visualisation Se voir devant son miroir en train de repasser les étapes déjà pratiquées.</p> <p>Actions concrètes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garder une bonne posture et un débit pas trop rapide. • Remettre une copie papier de son CV à l'employeur. • Sourire. 	<p>Utilisation de la voix interne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se féliciter pour l'effort. • Se dire que l'entrevue est une expérience de plus dans sa vie, quel que soit le résultat. • Se rappeler les qualités que l'on possède et qui serviront dans une autre entrevue.

1 Situation	2 Émotions ressenties (manifestations physiques)	3 Moyens de maîtriser ses émotions		
		Avant	Pendant	Après
Me faire critiquer après avoir commis une erreur	Tristesse, chagrin, colère, crainte, soumission, agressivité, peur (mains moites, mal de ventre, palpitations, pleurs, etc.)	Ne s'applique pas	<p>Respiration Prendre le temps de respirer afin de rester le plus calme possible.</p> <p>Visualisation Se voir dans un moment plus positif.</p> <p>Utilisation de la voix interne Se dire que la personne réagit un peu trop vivement.</p> <p>Actions concrètes</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'excuser d'avoir fait une erreur et en expliquer les causes en s'appuyant sur des faits vérifiables. • Si cela se passe devant d'autres personnes, demander de converser en privé. • S'informer sur la façon correcte de faire les choses. • Si la personne parle fort et est en colère, lui demander d'utiliser un ton raisonnable. • Remettre la discussion à un autre moment si on se sent trop émotif pour en parler rationnellement. • Utiliser le «je» pour donner des explications. 	<p>Utilisation de la voix interne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir l'erreur. • Se dire que même si on fait des erreurs, on peut quand même vivre des réussites. • Se rappeler des moments où on a reçu des félicitations. • Se dire qu'il est normal de faire des erreurs et que l'on apprend de celles-ci. • Voir comment cette critique peut permettre de s'améliorer. <p>Actions concrètes</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'excuser et expliquer les causes de l'erreur en s'appuyant sur des faits vérifiables. • Attendre le bon moment pour discuter avec la personne. • Choisir le bon ton et les bons mots pour s'exprimer par un moyen approprié (courriel, lettre, appel, rendez-vous, etc.).

1 Situation	2 Émotions ressenties (manifestations physiques)	3 Moyens de maîtriser ses émotions		
		Avant	Pendant	Après
Me chicaner avec quelqu'un qui m'est cher.	Tristesse, chagrin, colère, crainte, soumission, agressivité, peur (mains moites, mal de ventre, pleurs, palpitations, etc.)	<p>Utilisation de la voix interne</p> <p>Se voir régler le problème avec la personne.</p> <p>Visualisation</p> <p>Prendre de bonnes respirations pour tenter de se calmer.</p> <p>Respiration</p> <p>Prendre de bonnes respirations pour tenter de se calmer.</p> <p>Actions concrètes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisir le bon ton et les bons mots pour s'exprimer (respect de l'autre). • Attendre le bon moment pour discuter avec la personne (calme, moment de réflexion). 	<p>Respiration</p> <p>Prendre des respirations profondes pour rester calme.</p> <p>Visualisation</p> <p>Voir les deux dans un moment plus positif.</p> <p>Actions concrètes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisir le bon ton et les bons mots pour s'exprimer. • Choisir le bon moyen pour discuter avec la personne (courriel, lettre, appel, rendez-vous, etc.). • Essayer d'établir les faits. • Surveiller le langage non verbal ou <i>paraverbal</i> pour prédire les émotions de l'autre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de la voix interne • Se rappeler qu'il est normal de ne pas penser de la même façon que les autres. • Se dire qu'il est normal de vivre des conflits. • Se rappeler les qualités de l'autre personne. • Se dire qu'on a pu commettre une erreur et que l'autre a pu en faire aussi. • Se rappeler une chicane déjà vécue et ce qui a été fait pour rétablir la situation. <p>Respiration</p> <p>Prendre des respirations profondes pour rester calme.</p> <p>Actions concrètes</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'excuser. • Essayer de rétablir la paix. • Attendre le bon moment pour discuter avec la personne (calme, moment de réflexion) et quitter les lieux si on est trop émotif. • Trouver un bon moyen pour faire passer sa peine ou sa colère (faire du sport, écrire, parler à une personne de confiance, etc.).

- Inviter les trois secrétaires à présenter au groupe les éléments de réponse se trouvant sur les affiches. En discuter en groupe.
- Demander aux personnes apprenantes de noter dans leur cahier de travail personnel les techniques qui leur seraient bénéfiques pour autoréguler leurs émotions. Les inviter aussi à garder dans leur cahier un compte rendu des résultats obtenus et des sentiments éprouvés en utilisant les 3 techniques.
- Demander à chaque personne de créer un tableau comme celui de l'exercice et d'y inscrire une situation personnelle autre que celles présentées, puis d'indiquer les techniques ou autres trucs personnels qui pourraient les aider à maîtriser leurs émotions lorsqu'elles font face à pareille situation. Préciser que c'est avec la pratique et la répétition qu'elles parviendront à maîtriser leurs émotions.

Source : Cette activité a été conçue à partir du guide *La face cachée des émotions* se trouvant au http://www.aqisep.qc.ca/colloque/an2012/MA2/SAE_La%20face%20cachée%20des%20émotions_Enseignant_6MARS.pdf.

Un merci spécial à la commission scolaire des Navigateurs pour les droits d'utilisation.

Grande compétence : Gérer l'apprentissage

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Tâche 11

Faire la distinction entre les motivateurs internes et externes afin de déterminer ses motivateurs personnels.* (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Adaptation d'une tâche des modules *Motivation, Volonté d'apprendre, Initiative, Persévérance et Sens de l'organisation

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes découvrent les facteurs de motivation personnelle qui les poussent à l'action. La connaissance de ces motivateurs permet de supporter les émotions fortes lorsqu'elles se déclenchent et de trouver la motivation interne nécessaire pour s'autoréguler. De plus, elles réfléchissent aux motivateurs qui peuvent s'appliquer à leur apprentissage. L'activité répond au descripteur du rendement *Suit son propre apprentissage*, sous la grande compétence *Gérer l'apprentissage*.

Pistes d'animation suggérées

- Rappeler les 5 composantes de l'intelligence émotionnelle selon Daniel Goleman (tâche 4) et souligner que la **motivation** est l'une de ces composantes.
 - Revoir certains des moyens utilisés pour atténuer les émotions fortes avant, pendant et après les situations présentées durant la tâche précédente. Souligner que pour utiliser ces moyens, il faut être motivé. Poser les questions suivantes : (Noter les réponses au tableau.)
 - *Le matin, qu'est-ce qui vous pousse à vous lever?*
 - *Pourquoi étudiez-vous dans le programme présentement? Quelles sont vos motivations?*
 - Souligner que certaines personnes sont plus motivées que d'autres et que les motivations diffèrent selon les situations. Poser les questions suivantes :
 - *Pourquoi est-ce important de comprendre ce qui nous motive? (p. ex., pour faire des choix judicieux afin d'atteindre nos buts)*
 - *Quel est le rôle de la motivation?*
- La motivation qui nous pousse à agir varie selon :
- l'activité (faire du ménage plutôt qu'aller au cinéma avec des amis);
 - l'âge (une personne de 20 ans et une personne de 55 ans ne seront pas motivées par les mêmes choses).

Elle peut aussi changer durant une activité : commencer un programme d'haltérophilie peut être difficile au début, mais après un certain temps, cela devient une routine qui nous relaxe et nous stimule.

- Présenter une définition simple de la **motivation** :
Avoir de l'énergie et de la vitalité et afficher une attitude qui démontre de l'intérêt et de l'enthousiasme. Avoir une énergie qui pousse à agir pour accomplir un objectif.
- Présenter les 2 types de motivateurs : *intrinsèques* (internes) et *extrinsèques* (externes). Écrire les mots clés au tableau.

Motivateurs intrinsèques (internes) : La motivation est innée ou naturelle; elle découle d'un besoin personnel de satisfaction, de valorisation et de perfectionnement. Elle est aussi liée au plaisir ressenti en faisant l'action.

Motivateurs extrinsèques (externes) : La motivation dépend de facteurs externes. Elle est liée aux récompenses, à l'évitement ou à la crainte, au besoin de plaire et d'être reconnu par les autres.

- Lire à voix haute les facteurs de motivation suivants et demander aux personnes apprenantes de dire s'il s'agit d'un motivateur intrinsèque (interne) ou extrinsèque (externe) :
 - créer des liens (*intrinsèque*)
 - s'enrichir (*extrinsèque*)
 - se sentir valorisé (*intrinsèque*)
 - accéder au pouvoir (*extrinsèque*)
 - obtenir la reconnaissance des autres (*extrinsèque*)
 - faire plaisir à d'autres (*extrinsèque*)
 - réussir (*intrinsèque*)
 - avoir du plaisir (*intrinsèque*)
 - obtenir une récompense (*extrinsèque*)
 - ressentir de la crainte (*extrinsèque*)
 - ressentir de la passion (*intrinsèque*)
- Présenter l'**Annexe 10** et inviter les personnes apprenantes à travailler en équipes de deux. Leur demander de lire les exemples fournis, de trouver les motivateurs et de les classer selon qu'ils sont intrinsèques ou extrinsèques. Souligner que le fait de connaître ses motivateurs est une façon de s'autoréguler et d'atténuer ses émotions fortes.

Réponses — Annexe 10. Qu'est-ce qui vous motive?	
Situation 1 : intrinsèque passion d'aider	Situation 8 : extrinsèque crainte de perdre son emploi
Situation 2 : extrinsèque besoin d'approbation des autres	Situation 9 : intrinsèque passion pour le jardinage
Situation 3 : intrinsèque besoin d'accomplissement de soi	Situation 10 : extrinsèque peur de décevoir
Situation 4 : extrinsèque besoins physiologiques à combler	Situation 11 : intrinsèque besoin d'appartenance
Situation 5 : extrinsèque besoin d'estime des autres	Situation 12 : intrinsèque besoin d'estime de soi
Situation 6 : extrinsèque besoin de se faire aimer	Situation 13 : extrinsèque besoins de reconnaissance et d'appréciation
Situation 7 : intrinsèque passion pour le travail	

- Une fois l'exercice terminé, poser les questions suivantes :
 - *Nommez d'autres facteurs qui motivent les gens.*
 - *Lesquels de ces motivateurs s'appliquent à vous dans votre apprentissage?*
- Demander aux personnes apprenantes de dresser dans leur cahier de travail personnel la liste de leurs motivateurs personnels face à leur apprentissage.

Annexe 10

Qu'est-ce qui vous motive?

Situation 1

Récemment, Nathan est devenu bénévole à la souprière de sa communauté. Il adore participer à la préparation des repas pour les gens moins fortunés que lui.



Situation 2

Le patron de Sophie lui a confié un travail assez complexe. Elle se met à la tâche pour s'assurer de faire du bon travail et d'obtenir l'approbation de son patron.



Situation 3

Nico s'est inscrit à des cours du programme de formation des adultes. Il l'a fait parce qu'il veut se parfaire comme personne.



Situation 4

Tony se rend au travail tous les jours non pas parce qu'il aime son travail, mais parce qu'il a besoin d'argent pour payer son logement et sa nourriture.



Situation 5

Yan fait toujours du bon travail parce qu'il veut accéder à un poste d'administrateur. Il veut avoir plus de pouvoir et de contrôle sur la gestion de l'entreprise.



Situation 6

Manuela organise une fête surprise pour sa meilleure amie. Elle sait que ça lui fera plaisir.

Annexe 10 (suite)

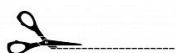
Situation 7

Yvette a refusé un poste de responsable parce qu'elle aime beaucoup le travail qu'elle fait. Elle est heureuse et bien dans sa peau dans son poste actuel.



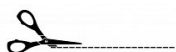
Situation 8

Rudy s'assure de faire son travail le mieux possible pour être un bon employé. Il a peur d'être congédié.



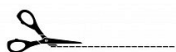
Situation 9

Émilie est passionnée de jardinage. Elle passe de longues heures à désherber et à entretenir les plates-bandes parce qu'elle aime le résultat final. Ça lui donne beaucoup de satisfaction personnelle.



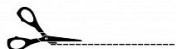
Situation 10

Sean essaie de ne pas trop dépenser. Il a peur de décevoir son conjoint et de créer des problèmes dans sa relation.



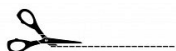
Situation 11

Myriam fait partie de l'équipe de soccer parce qu'elle aime les liens d'amitié qui se créent entre les membres de l'équipe.



Situation 12

Brenda désire perdre du poids. Elle veut être en santé et se sentir bien.



Situation 13

Simon veut perdre du poids. Ce que les autres pensent de lui le met mal à l'aise.

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus

Tâche 12

Connaître la pyramide des besoins de Maslow pour mieux comprendre ce qui motive les gens à agir.* (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Adaptation d'une tâche des modules *Motivation, Volonté d'apprendre, Initiative, et Persévérance

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes découvrent la hiérarchie des besoins selon Maslow. Cette théorie sur la motivation est illustrée par une pyramide représentant les 5 grands niveaux de besoins de l'être humain. Selon Maslow, une personne doit satisfaire ses besoins du premier niveau avant d'accéder au niveau suivant. Les personnes apprenantes discutent des niveaux de besoins et sont encouragées à faire part de leurs opinions, puis à dresser une liste de leurs motivateurs personnels.

Pistes d'animation suggérées

- Comme nous l'avons vu dans la tâche précédente, une personne peut être motivée à apprendre par un facteur externe (un motivateur *extrinsèque*), comme le besoin d'argent pour répondre à des besoins physiologiques (p. ex., pour obtenir un emploi, se faire payer et pouvoir ainsi se nourrir et se loger). Par ailleurs, une personne qui apprend pour se dévouer à une grande cause est à la recherche de développement personnel et est motivée par un facteur interne, ou *intrinsèque*.
- Présenter la pyramide illustrant la hiérarchie des besoins selon Maslow, à l'**Annexe 11**. Nous recommandons d'utiliser le modèle de pyramide se trouvant au http://fr.wikipedia.org/wiki/Pyramide_des_besoins_de_Maslow. Selon Maslow, il y a 5 grands niveaux de motivation qui poussent les gens à agir. Une personne satisfait ses besoins au premier niveau (niveau primaire) de la pyramide avant d'accéder au niveau suivant, et ainsi de suite. Voici les niveaux apparaissant dans la pyramide des besoins de Maslow.

Le niveau primaire inclut les besoins physiologiques, les besoins fondamentaux auxquels tout être humain doit répondre, tels la faim, la soif, la respiration, le sommeil.

Le deuxième niveau inclut les besoins de sécurité.

Le troisième niveau inclut le besoin social, celui d'être aimé et apprécié par d'autres.

Le quatrième niveau inclut le besoin de s'aimer soi-même (l'égo) et celui de se positionner dans une hiérarchie sociale et d'être reconnu.

Le cinquième niveau inclut le besoin d'épanouissement ou de développement personnel. À ce niveau, les personnes cherchent, entre autres, à se perfectionner, à apprendre quelque chose de nouveau, à se dévouer à une cause.

Note : La pyramide de Maslow est un exemple de théorie sur les besoins et la motivation qui invite à la réflexion.

- Lire à voix haute les situations de l'Annexe 10 abordées à la tâche précédente. Après la lecture, demander aux personnes apprenantes de dire à quel niveau les besoins se situent sur la pyramide de Maslow. Encourager le partage et la discussion.

Réponses aux situations de l'Annexe 10, selon la hiérarchie des besoins de Maslow	
Situation 1 : 5^e niveau passion d'aider : accomplissement de soi	Situation 8 : 2^e niveau crainte de perdre son emploi : besoin de sécurité
Situation 2 : 4^e niveau besoin d'approbation des autres : besoin d'estime	Situation 9 : 5^e niveau passion pour le jardinage : besoin d'accomplissement de soi
Situation 3 : 5^e niveau besoin d'accomplissement de soi	Situation 10 : 3^e niveau peur de décevoir : besoins d'appartenance et d'amour
Situation 4 : niveau primaire besoins physiologiques à combler	Situation 11 : 3^e niveau besoin d'appartenance : besoins d'appartenance et d'amour
Situation 5 : 4^e niveau besoin de l'estime des autres	Situation 12 : 4^e niveau besoin d'estime de soi
Situation 6 : 3^e niveau besoin de se faire aimer : besoins d'appartenance et d'amour	Situation 13 : 4^e niveau besoins de reconnaissance et d'appréciation : besoin d'estime
Situation 7 : 2^e niveau passion pour le travail : besoin de sécurité, d'un environnement stable et sans danger	

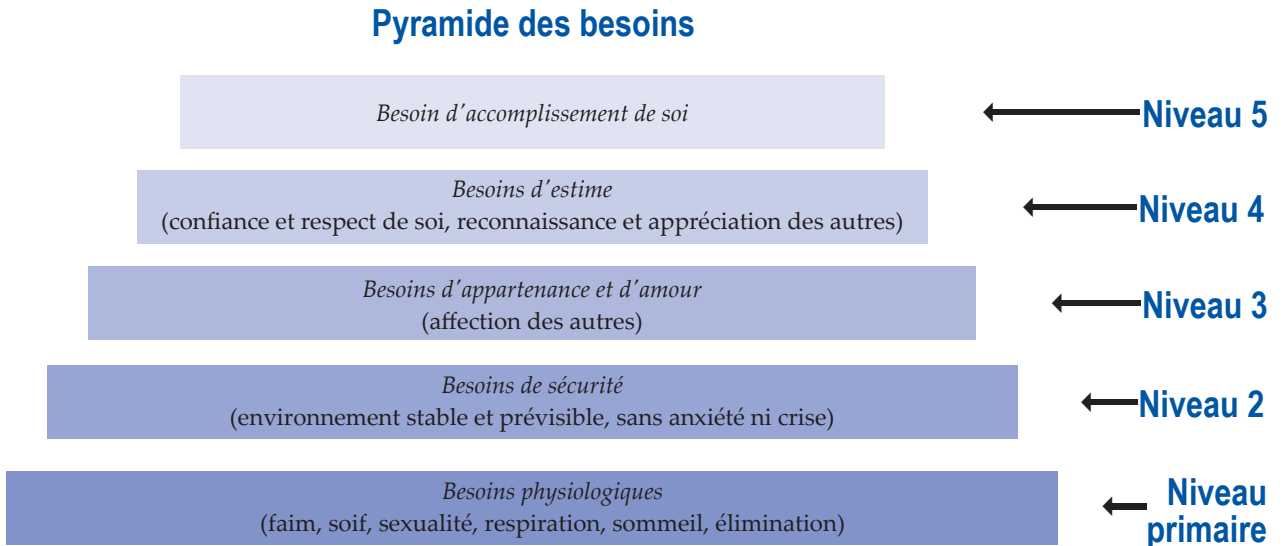
- Poser la question *Un enfant ou un adulte peut-il apprendre si ses besoins de niveau primaire ne sont pas satisfaits?* (La réponse est «non». Par exemple, s'il a faim, il n'apprend pas bien. Ses besoins de base, ou primaires, doivent être satisfaits pour qu'il soit dans un état propice à l'apprentissage.)
- Lire à voix haute les 11 exemples suivants et demander aux personnes apprenantes à quel niveau les besoins se situent sur la pyramide de Maslow :
 - a) créer des liens (3^e niveau)
 - b) s'enrichir (2^e niveau)
 - c) se sentir valorisé (4^e niveau)

- d) accéder au pouvoir (4^e niveau)
 - e) obtenir la reconnaissance des autres (4^e niveau)
 - f) faire plaisir à d'autres (3^e niveau)
 - g) réussir (5^e niveau)
 - h) avoir du plaisir (5^e niveau)
 - i) obtenir une récompense (niveau primaire si c'est pour avoir de l'argent pour se nourrir; 2^e niveau si c'est pour avoir de l'argent pour se loger; 3^e niveau si c'est pour obtenir de l'amour des autres; 4^e niveau si c'est pour accroître son estime de soi)
 - j) ressentir de la crainte (niveau primaire si la crainte est de ne pas avoir à manger; 3^e niveau si la crainte est de ne pas avoir d'amour des autres)
 - k) ressentir de la passion (5^e niveau)
- Encourager les personnes apprenantes à discuter et à faire part de leurs opinions.

Annexe 11

Hiérarchie des besoins

Abraham Maslow est un psychologue américain célèbre. Il a élaboré une théorie sur la motivation qui est représentée par une pyramide illustrant la hiérarchie des besoins de l'être humain.



Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Pyramide_des_besoins_de_Maslow

Grande compétence : Gérer l'apprentissage

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B2 : Rédiger des textes continus
- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 13

Formuler un défi personnel lié à la maîtrise des émotions fortes, dans le but d'exercer son automotivation.* (Niveau 2)

Durée approximative : 45 à 60 minutes, selon la capacité de votre groupe (avec suivi des progrès durant les semaines à venir)

*Cette tâche a été conçue à partir des activités de *La face cachée des émotions, Guide de l'enseignant*. Un merci spécial à la commission scolaire des Navigateurs pour les droits d'adaptation.

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes se fixent un défi personnel qui leur permettra de se pratiquer à atténuer leurs émotions fortes. Elles pourront ainsi exercer leur automotivation afin de passer à l'action et de maîtriser leurs émotions. L'automotivation permet de faire ce qu'il faut pour atténuer les émotions fortes et facilite l'atteinte des buts. L'activité répond au descripteur du rendement *Suit son progrès par rapport à l'atteinte de ses buts*, sous la grande compétence *Gérer l'apprentissage*.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir la définition de la motivation et son lien avec l'autorégulation (2^e composante de l'intelligence émotionnelle). Indiquer aux personnes apprenantes qu'elles ont déjà trouvé des techniques qui peuvent les aider à contrôler leurs émotions fortes et que pour les mettre en pratique et faire une différence dans leur vie, elles doivent utiliser leur motivation intrinsèque. Or, une partie de la motivation intrinsèque vient du fait de se lancer des défis personnels.
- Discuter en groupe des questions suivantes :
 - *Avez-vous déjà lancé un défi à quelqu'un? Lequel?*
 - *Vous êtes-vous déjà lancé un défi personnel? Lequel?*
 - *Comment êtes-vous parvenu à relever ce défi? Qu'est-ce qui vous a aidé?*
 - *Quels sont les obstacles que vous avez rencontrés?*
- Demander aux personnes apprenantes de nommer une situation, dans leur vie personnelle ou professionnelle, dans laquelle elles ont parfois de la difficulté à gérer leurs émotions adéquatement. Revoir au besoin les moyens de maîtriser les émotions abordées à la tâche 10 et inviter les personnes apprenantes à choisir ceux qui pourraient les aider à mieux contrôler la situation difficile qu'elles ont nommée.

- Les inviter ensuite à formuler un défi qu'elles devront relever durant les prochaines semaines à l'aide des moyens choisis. Voici des exemples :
 - Défi personnel 1 :** Prendre le temps, au moins une fois par jour, de m'imaginer en train de bien performer durant un travail d'équipe.
 - Défi personnel 2 :** Attendre d'être calme avant de discuter avec mon conjoint lorsque celui-ci me reproche quelque chose et que je «pogne les nerfs».
 - Défi personnel 3 :** Faire des exercices de respiration pour me calmer lorsque je suis pris dans la circulation lente ou lorsque je rencontre de mauvais conducteurs.
 - Défi personnel 4 :** Effectuer chaque jour une série d'activités physiques pour maintenir ma forme actuelle ou pour me mettre en forme.
- Demander aux personnes apprenantes de noter leur défi dans leur cahier de travail personnel, en précisant que ce défi devient un but très clair qu'elles visent. Les inviter à noter au fur et à mesure comment elles relèvent leur défi, en incluant les éléments suivants dans leur texte :
 - Dans quelle situation ai-je relevé le défi? (description du contexte)
 - Quels moyens ai-je employés pour mieux gérer la situation émotionnelle?
 - Quelles émotions ai-je ressenties?
 - Quel sentiment de succès ai-je éprouvé lorsque j'ai exercé mon automotivation?
 - Suis-je fier(fière) de mes réactions et de mes actions durant la situation?
- Leur donner deux à trois semaines (ou plus) pour réaliser leur défi et atteindre leur but. Effectuer un rappel de temps en temps pour vous assurer qu'elles prennent les moyens pour y arriver.
- Souligner que selon certaines études, cela prend 6 semaines pour briser une habitude et en implanter une nouvelle. Il faut avoir de la discipline, un certain niveau de maturité, de la patience et de la persévérance pour y arriver. Mentionner que la réalisation du défi sera abordée dans l'autoévaluation.

Source : Cette activité a été conçue à partir du guide *La face cachée des émotions* se trouvant au http://www.aqisep.qc.ca/colloque/an2012/MA2/SAE_La%20face%20cachée%20des%20émotions_Enseignant_6MARS.pdf.

Un merci spécial à la commission scolaire des Navigateurs pour les droits d'utilisation.

Grande compétence : S'engager avec les autres

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres (Niveau 2)
- B3 : Remplir et créer des documents (Niveau 2)

Tâche 14

Établir un lien entre le langage non verbal et la communication d'un message et des émotions pour accroître son empathie envers les autres.*

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Adaptation d'une tâche des modules *Facilité à communiquer, Leadership, Sens de l'observation et Maturité

Note : Dans cette activité, les personnes apprenantes revoient que l'empathie est l'une des composantes de l'intelligence émotionnelle selon Goleman. Elles discutent du lien entre le langage non verbal et la communication d'un message, y compris l'expression, la démonstration et la maîtrise des émotions. Elles apprennent aussi à interpréter les émotions des autres grâce à leur communication non verbale et à être plus sensibles et plus empathiques envers eux. L'activité répond au descripteur du rendement *Adapte son comportement aux exigences de la situation* et *Se montre disposée à aider les autres*, sous la grande compétence *S'engager avec les autres*.

Pistes d'animation suggérées

- Rappeler les diverses manifestations des émotions discutées à la tâche 3, surtout les signes visibles et les comportements associés aux émotions fortes. En discuter au besoin.
- Souligner que les émotions s'expriment souvent par les expressions du visage, les mouvements du corps, le ton et le rythme de la voix et les mots que l'on utilise. Ces manifestations physiques sont une fenêtre sur notre état émotionnel. Une personne ayant une intelligence émotionnelle élevée y est sensible. Elle peut interpréter facilement le langage non verbal et *paraverbal* des gens et adapter sa façon d'être et son comportement pour les mettre à l'aise.
- Souligner aussi que durant la communication orale, 55 % du message passe par le non-verbal, c'est-à-dire par les expressions du visage, les mouvements du corps, la posture, la distance physique et le contact des yeux; 38 % du message passe par le *paraverbal*, c'est-à-dire par le ton, le volume, le rythme de la voix et les hésitations (le vocal), et 7 % du message passe par le verbal, c'est-à-dire par le vocabulaire choisi, les mots, les termes et les expressions utilisés. (Voir le module *Facilité à communiquer* pour plus de détails sur la communication.)
- Présenter les conseils pratiques sur la communication non verbale énumérés à l'**Annexe 12** si les personnes apprenantes n'ont pas étudié le module *Facilité à communiquer*. Si elles l'ont déjà étudié, simplement revoir avec elles l'Annexe 12.

- Si elles ne l'ont pas déjà fait, les inviter à se rendre dans le site Web <http://www.egostyle.fr/pages/cnvintro.html> pour en apprendre davantage sur la communication non verbale. Leur demander ensuite de faire l'exercice d'interprétation à la page 2 de l'Annexe 12. (Adapter l'activité au groupe.) Discuter en groupe du lien entre le langage non verbal et la communication d'un message et de ses émotions.
- Demander aux personnes apprenantes de décrire une personne empathique qu'elles connaissent et de dire pourquoi elles considèrent que certaines personnes sont empathiques. Noter les réponses au tableau.
- Rappeler au besoin qu'une personne empathique peut interpréter facilement le langage non verbal et est sensible aux besoins de ceux qui l'entourent. Elle a de l'entregent et est très bonne pour écouter. Elle sait adapter sa communication pour répondre aux besoins de son interlocuteur.
- Mentionner que l'empathie est une importante composante de l'intelligence émotionnelle qui peut se développer, puis inviter les personnes apprenantes à réfléchir à la question *Comment puis-je être plus empathique envers les autres?* et à y répondre dans leur journal de bord.

Notes à l'intention de la formatrice

Pour effectuer des activités supplémentaires sur l'interprétation des émotions par les expressions faciales, visiter les sites suivants :

- <http://www.wikihow.com/Easily-Read-Faces-and-Facial-Expressions>
- <http://www.cio.com/article/facial-expressions-test>

Ces deux sites sont en anglais.

Annexe 12

La communication non verbale

Des conseils pratiques

Les gestes peuvent parfois aider à faire passer un message, mais ils peuvent aussi nuire à ce message. Voici quelques conseils pratiques à garder à l'esprit durant une conversation pour bien contrôler ton langage non verbal.

1. **Surveille ton expression corporelle** : Ta posture peut avoir un effet sur la façon dont les gens réagissent à ton message. Par exemple, avoir les bras croisés est perçu comme une attitude défensive.
2. **Évite de bouger continuellement quand tu parles** : Cela distrait les gens et réduit l'impact de ton message. Évite de jouer avec des objets ou avec tes mains. Pour que les gens se concentrent sur ton message, reste calme et maintiens un contact visuel avec eux.
3. **Réflète l'expression corporelle de l'autre personne** : Sois bien à l'écoute de ce que dit ton interlocuteur et sois synchronisé avec lui. S'il s'incline vers l'avant ou croise les jambes en parlant, essaie discrètement de faire comme lui. Cette technique favorise la détente durant une conversation.
4. **Utilise un langage corporel affirmatif** : Établis un contact visuel. Envoie des signaux corporels non agressifs : expression faciale détendue, épaules et bras détendus, respiration normale.
5. **Contrôle ta voix et ta respiration** : Prends une grande respiration avant de parler. Cela évitera que ta voix tremble ou que le timbre en soit trop faible ou trop fort.

Annexe 12 (suite)

Rends-toi dans le site Web suivant pour y faire les activités décrites ci-dessous :

<http://www.egostyle.fr/pages/pagesgestuelle/cadgestuelle.html>

1. Analyse la photo de l'homme à l'écran. Comment interprètes-tu son message d'après son langage non verbal? Écris ta réponse dans la colonne *Interprétation des messages* du tableau ci-dessous. Ensuite, glisse la souris sur la photo à l'écran pour connaître le vrai message. Clique sur *Suivant* pour continuer l'activité. Pour les quatre dernières photos, insère aussi les gestes dans la photo et l'interprétation des messages dans ton tableau.

Gestes dans la photo	Interprétation des messages
Pouce et index en cercle	
Doigt pointé vers le haut	
Paumes des mains vers le haut et bras ouverts	
Poings serrés	
Mains rapprochées et menton vers l'avant	
Mains sur les hanches	
Corps mou et épaules basses	
Gestuelle statique	

2. Découvre ton style de communication gestuelle ou non verbale en cliquant sur l'icône de gauche, *Votre style*. Trouve le lien *Découvrez votre style dominant* et choisis *Test style dominant homme* ou *Test style dominant femme*.
3. Découvre plein d'autres activités sur ce site.

Source : <http://www.egostyle.fr/pages/pagesgestuelle/cadgestuelle.html>

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- A1 : Lire des textes continus
- A2 : Interpréter des documents

Grande compétence : S'engager avec les autres

Tâche 15

Lire l'extrait d'un livret dans le but de trouver des stratégies de résolution de conflits pour accroître son niveau d'intelligence émotionnelle.* (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

*Adaptation d'une tâche des modules *Facilité à communiquer* et *Esprit d'analyse*

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes découvrent des stratégies utilisées pour la résolution de conflits dans le livret *Accord, désaccord*. Elles réfléchissent ensuite aux stratégies qu'elles-mêmes utilisent dans leur vie personnelle ou professionnelle et proposent respectueusement des solutions aux situations partagées par leurs collègues. L'activité s'inscrit parfaitement dans les descripteurs du rendement *Reconnaît et accepte les points de vue des autres* et *Contribue à trouver une solution qui convient à tous*, sous la grande compétence *S'engager avec les autres*.

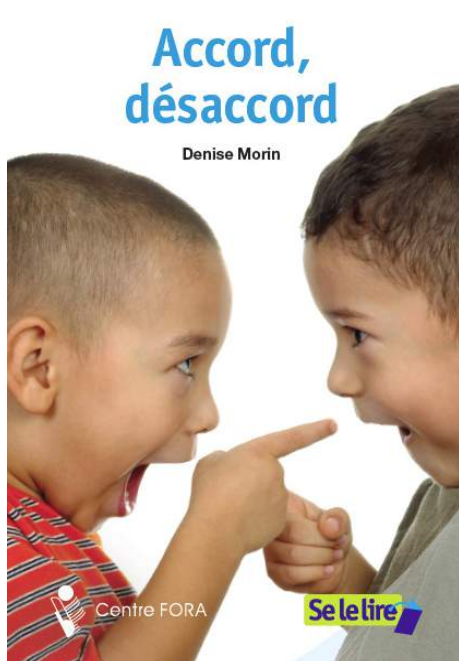
Pistes d'animation suggérées

- Souligner que l'esprit d'équipe fait partie de la composante «compétences sociales» de l'intelligence émotionnelle. Une personne qui a une bonne intelligence émotionnelle peut créer et maintenir des relations saines avec les autres, et elle peut facilement résoudre des conflits.
- Présenter l'extrait du livret *Accord, désaccord* qui se trouve à l'**Annexe 13**. (Il se peut que les personnes apprenantes l'aient déjà lu dans le module *Facilité à communiquer* ou *Esprit d'analyse*.) Leur demander de lire l'étude de cas à voix haute et à tour de rôle, puis de donner d'autres exemples de situations de désaccord. Accorder le temps nécessaire pour approfondir au besoin certains points. *Accord, désaccord* fait partie d'une collection de livrets publiés par le Centre FORA, auxquels on peut accéder au www.centrefora.on.ca, sous *Ressources en ligne*.
- En faisant référence à l'Annexe 13, demander aux personnes apprenantes de nommer les stratégies utilisées pour régler des problèmes aux pages 6, 7, 8 et 18 du livret et en discuter avec elles.
- Les inviter à former des équipes de deux et à penser à une occasion où elles ont dû résoudre un problème dans leur vie personnelle ou au travail. Il est important de leur demander de ne pas parler de problèmes non résolus ou avec lesquels elles ne sont pas à l'aise sur le plan émotionnel.

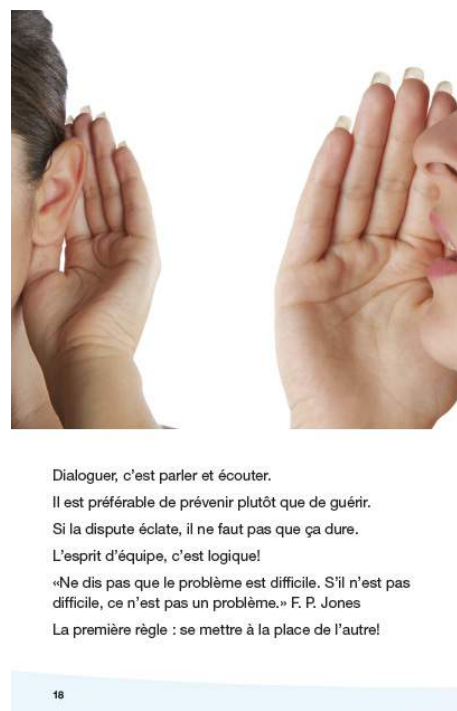
- Elles devront : (Écrire les trois points au tableau.)
 - Décrire le problème
 - Expliquer comment elles se sont senties
 - Dire comment elles ont réglé la situation
- Leur laisser le temps nécessaire pour répondre, puis inviter les équipes qui sont à l'aise de le faire à partager leurs réponses avec le groupe.
- Encourager le groupe à être créatif en trouvant d'autres solutions possibles aux problèmes présentés par les différentes équipes. Créer un climat de confiance dans lequel les personnes apprenantes peuvent partager sans se sentir jugées. Parler de l'importance de respecter les autres, de communiquer clairement ses idées, d'entretenir de bonnes relations et d'avoir de l'empathie, c'est-à-dire de se mettre à la place de l'autre personne.

Annexe 13

Voici un extrait du livret *Accord, désaccord* de la série *Se le lire* publiée par le Centre FORA.



Annexe 13 (suite)



Grande compétence : S'engager avec les autres

Tâche 16

Résoudre des conflits afin d'améliorer son environnement de travail et d'accroître son intelligence émotionnelle.

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Dans cette activité, les personnes apprenantes jouent à un jeu de rôles intitulé *Que fais-tu?* Ce jeu présente des situations authentiques en milieu de travail et les amène à résoudre des conflits découlant de situations précises, tout en maîtrisant leurs émotions et en utilisant leur intelligence émotionnelle. De plus, elles sont amenées à réfléchir à différentes façons de régler des conflits et à proposer des solutions autres que celles trouvées par leurs collègues, dans le but de développer leur intelligence émotionnelle. L'activité s'inscrit dans les indicateurs du rendement *Reconnaît et accepte les points de vue des autres* et *Contribue à trouver une solution qui convient à tous*, sous la grande compétence *S'engager avec les autres*.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir les différentes situations de conflit présentées dans l'activité précédente. Rappeler les 5 composantes de l'intelligence émotionnelle selon Goleman, surtout l'autorégulation. Souligner l'importance de maîtriser ses émotions dans une situation de conflit. Préciser qu'une personne qui possède une intelligence émotionnelle élevée ne prend pas de décisions impulsives sur le coup de l'émotion, mais qu'elle analyse la situation et prend des décisions raisonnées fondées sur la pensée logique. Mentionner aussi que dans une situation de conflit ou de prise de décision, il est recommandé de se mettre à la place de l'autre et d'être empathique, tout en maîtrisant ses émotions.
- Poser la question *Comment te sens-tu face à un conflit personnel ou dans ton milieu de travail?* Leur laisser le temps de discuter.
- Inviter ensuite les personnes apprenantes à jouer un jeu de rôles qui s'appelle *Que fais-tu?* publié par le Centre FORA. Expliquer le jeu :
 - Le groupe se divise en équipes de deux.
 - Chaque personne joue différents rôles — employeur, client, employé, collègue de travail — dans le cadre de situations qui pourraient fort bien survenir en milieu de travail.
- Présenter un des 3 scénarios de l'**Annexe 14** pour vous assurer qu'elles comprennent bien le déroulement du jeu. Avant de commencer l'exemple, rappeler l'importance de respecter les autres, de communiquer ses idées clairement, de maîtriser ses émotions et d'avoir de l'empathie, c'est-à-dire de se mettre à la place de l'autre personne.

- Ajouter un défi au jeu. Écrire au tableau les 8 mots de vocabulaire ci-dessous et expliquer qu'elles devront en utiliser 4 dans leur dialogue, au moment de leur choix. Chaque fois qu'un joueur utilisera un des 8 mots, il gagnera 5 points. Reprendre l'exemple fait en groupe en ajoutant autant de mots que possible parmi les suivants.

tâche	résoudre	motiver	observer
rôle	effort	discuter	avouer

- Demander aux personnes apprenantes de choisir un partenaire et de décider entre elles quel rôle elles vont jouer selon les scénarios : employeur, employé, client ou collègue de travail. (Modifier les scénarios si nécessaire pour les adapter aux besoins du groupe.) Inviter les coéquipiers à discuter avec leur partenaire pour résoudre le conflit exposé dans le scénario, selon leur rôle, tout en s'amusant et en exerçant leur intelligence émotionnelle.
- Inviter les équipes à communiquer leurs résultats au groupe et encourager les personnes apprenantes à proposer respectueusement des solutions différentes de celles présentées par leurs collègues.

Note : Le jeu *Que fais-tu?* est disponible auprès du Centre FORA (12,99 \$).

Annexe 14

Que fais-tu?

Un employé arrive toujours en retard au travail.

Employeur + Employé

Que fais-tu?

Tu es un livreur de pizza. Le client dit que sa pizza est froide. Il refuse de payer.

En fait, sa pizza est encore chaude.

Employé + Client

Que fais-tu?

Un collègue n'arrête pas de bavarder. Il est toujours à ton bureau
alors que tu essaies de travailler.

Deux collègues de travail

Que fais-tu?

Grande compétence : Gérer l'apprentissage

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 17

Simuler une entrevue afin d'exercer et de transférer les habiletés, stratégies et techniques apprises pour démontrer son intelligence émotionnelle. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes trouvent des façons de poursuivre leur apprentissage en appliquant des stratégies utilisées en entrevue. Cela répond précisément aux descripteurs du rendement *Suit son propre apprentissage* et *Commence à déterminer comment transférer des habiletés et des stratégies dans différents contextes*, sous la grande compétence *Gérer l'apprentissage*.

Pistes d'animation suggérées

- Souligner que l'intelligence émotionnelle est l'une des 10 qualités recherchées par les employeurs, selon les experts interrogés par le journal *La Presse*. La capacité de se connaître, de gérer ses émotions, de s'automotiver pour être moins anxieux et moins réactif aux perturbations quotidiennes, d'être empathique envers les autres et de bien interagir avec ses collègues de travail fait partie de l'intelligence émotionnelle et peut s'avérer utile aussi bien dans la vie professionnelle que dans la vie personnelle.
- Mentionner qu'à l'entrevue, l'employeur cherche à évaluer les compétences du candidat pour le poste affiché. C'est l'occasion idéale de présenter les compétences que l'on possède. Au cours d'une entrevue comportementale, plus précisément, le candidat doit présenter des situations dans lesquelles il a mis en pratique des compétences particulières, dans ce cas-ci, l'intelligence émotionnelle.
- Inviter les personnes apprenantes à travailler en équipes de deux. Présenter l'**Annexe 15** et mentionner que des jeux de rôles leur permettront de se pratiquer à répondre à des questions d'entrevue en mettant en évidence leur intelligence émotionnelle. Durant l'activité, une personne jouera le rôle de l'employeur, tandis que l'autre jouera le rôle du candidat à la recherche d'un emploi. Souligner l'importance que chacun ait la chance de jouer le rôle du candidat. Distribuer l'annexe et débiter l'activité.
- Discuter ensuite des entrevues avec tout le groupe. Poser des questions comme :
 - *Comment le candidat a-t-il démontré qu'il possède une forte intelligence émotionnelle?*
 - *Comment le candidat a-t-il présenté des situations où il a démontré son intelligence émotionnelle?*
 - *Comment le candidat a-t-il été stratégique dans ses réponses?*
 - *Comment le candidat vous a-t-il convaincu de l'embaucher? Expliquez.*

- Inviter ensuite les personnes apprenantes à partager ce qu'elles ont ressenti durant l'entrevue et à expliquer comment elles ont réussi à démontrer leurs compétences et à appliquer les stratégies et les techniques apprises.

Annexe 15

Comment démontrer son intelligence émotionnelle en entrevue

Au cours d'une entrevue, l'employeur cherche à évaluer les compétences du candidat par rapport au poste affiché. Pour le candidat, c'est l'occasion idéale de présenter les compétences qu'il possède. Dans le cadre d'entrevues comportementales, plus précisément, le candidat doit présenter des situations dans lesquelles il a dû mettre en pratique des compétences particulières, dans ce cas-ci, l'intelligence émotionnelle.

Pratique-toi, en situation fictive d'entrevue, à présenter la façon dont tu as fait preuve d'une intelligence émotionnelle élevée dans tes activités journalières ou au travail.

Voici des conseils qui t'aideront à présenter ton intelligence émotionnelle durant une entrevue. Utilise-les comme inspiration pour formuler tes propres réponses.

L'entrevue elle-même peut être une situation qui engendre des émotions fortes. Voici l'instant propice pour utiliser les techniques qui aident à maîtriser ces émotions. Utilise ta voix interne et fais des choses au préalable (te préparer adéquatement, être bien reposé, faire des recherches pour en savoir davantage sur l'employeur, te pratiquer à l'avance à répondre à des questions d'entrevue), car cela t'aidera à te calmer. Sois également conscient de ton langage non verbal et *paraverbal* durant l'entrevue, pour s'assurer de ne pas trop démontrer les émotions fortes que tu pourrais avoir.

Questions potentielles de l'employeur

1. *Décris comment tu t'y prends pour résoudre des conflits lorsque tu travailles sur un projet particulier au sein d'une équipe.*

Conseils : Tu dois illustrer ta capacité de lire les signes annonçant qu'une situation peut devenir explosive et que des conflits peuvent survenir. Il faut que tu démontres ta capacité de rester calme dans ce genre de situation et de gérer tes propres émotions. Il est bon aussi de souligner que tu es capable de démontrer de l'empathie envers les gens pour les reconforter ou les soutenir quand il le faut. Tu peux aussi parler de ta capacité d'écouter activement et de raisonner avec les personnes du groupe. Enfin, parle de l'importance du respect mutuel dans toutes situations de groupe et de l'utilité d'établir des règles de travail que tout le monde puisse soutenir, car cela évite bien des problèmes.

2. *Décris des situations qui te causent du stress. Comment les gères-tu?*

Conseils : Les situations qui te causent du stress peuvent inclure : être forcé de travailler sous pression; constater qu'il y a beaucoup de désaccord au sein d'une équipe dans laquelle tu travailles; travailler pour quelqu'un qui a des attentes non réalistes; être entouré d'enfants très agités qui ne coopèrent pas; faire face à des dépenses excessives durant le temps des Fêtes, etc. Tu dois présenter encore ta capacité de maîtriser tes émotions et de gérer le stress. Démontre que tu sais reconnaître chez toi les signes

Annexe 15 (suite)

qui indiquent une escalade d'émotions, et surtout que tu sais comment canaliser ces émotions. Tu peux parler des techniques que tu utilises pour rester en contrôle de tes émotions, comme l'exercice physique, les pauses et les autres stratégies étudiées dans le cadre du module, soit la respiration, la visualisation et la voix interne.

3. *Ton patron prend une décision qui ne fait pas ton affaire. Comment réagis-tu?*

Conseils : Tu peux parler d'une décision déjà prise par ton patron et qui t'a déçue. Sans qualifier cette décision de stupide ou d'irréaliste, tu peux indiquer ta volonté et ta capacité de discuter rationnellement avec le patron pour essayer de négocier un compromis. Il faut que tu démontres que tu ne t'es pas plaint au patron ou au reste du groupe, mais que tu as simplement tenté de proposer d'autres solutions. Tu peux préciser que tu as parlé au patron de façon positive, calme et respectueuse, tout en étant déterminé et persévérant. Tu peux aussi parler de l'importance d'être discret et de ne pas raconter ta discussion aux collègues de travail.

4. *Décris une situation dans laquelle tu as été critiqué pour un travail que tu avais fait.*

Conseils : Démontre que tu maîtrises assez tes émotions pour pouvoir transformer la critique en quelque chose de positif. Il ne faut surtout pas que tu donnes l'impression que celle-ci te fait «tomber en morceaux». Souligne plutôt que tu utilises ta voix interne pour t'efforcer d'apprendre de ce genre d'expérience afin de mieux performer au travail. Indique que tu n'en as pas voulu à la personne qui a critiqué ton travail puisqu'elle te donnait de la rétroaction pour t'aider à t'améliorer. Si, par contre, tu estimes que la critique avait simplement pour but de te blesser ou de t'abaisser, tu peux indiquer que tu as su discuter calmement avec la personne pour lui faire comprendre l'impact négatif de ses commentaires.

Grande compétence : Gérer l'apprentissage

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B3 : Remplir et créer des documents

Tâche 18

S'autoévaluer dans le but de reconnaître ses progrès face à l'amélioration de son intelligence émotionnelle. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Cette activité permet aux personnes apprenantes d'évaluer les progrès qu'elles ont réalisés au cours du module en ce qui a trait à la compétence générique *Intelligence émotionnelle*. L'autoévaluation s'inscrit précisément dans le descripteur du rendement *Évalue son propre rendement au moyen de critères et d'outils établis (p. ex., liste de vérification, rubriques)*, sous la grande compétence *Gérer l'apprentissage*.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir au besoin les composantes de l'intelligence émotionnelle selon Daniel Goleman, les stratégies pour aider à améliorer son intelligence émotionnelle ainsi que les techniques pour gérer ses émotions fortes.
- Inviter les personnes apprenantes à évaluer :
 - leur ouverture à mettre en pratique les stratégies pour améliorer leur intelligence émotionnelle et
 - leur cheminement depuis le début du moduleen répondant au questionnaire d'autoévaluation dans lequel elles devront, entre autres, indiquer :
 - 2 signes ou manifestations physiques qu'elles associent à des émotions fortes chez elles;
 - 2 techniques qu'elles ont mises en pratique pour maîtriser leurs émotions;
 - un défi qu'elles se sont donné et qu'elles ont relevé durant l'étude du module;
 - les stratégies qu'elles ont apprises et utilisées dans le module pour améliorer leur intelligence émotionnelle;
 - 2 points qu'elles ont améliorés davantage, selon elles.
- Présenter et distribuer l'**Annexe 16**, *J'évalue l'amélioration de mon intelligence émotionnelle*. Demander aux personnes apprenantes de répondre à l'autoévaluation.
- Les inviter à imprimer leur questionnaire rempli et à l'insérer dans leur cahier de travail personnel.

Annexe 16

Autoévaluation : J'évalue l'amélioration de mon intelligence émotionnelle

(Tâche 1) Je connais maintenant les 8 émotions primaires de Plutchik. Voici les 4 émotions de base : _____

et les 4 émotions opposées : _____

(Tâche 1) Je suis plus conscient(e) que les situations peuvent provoquer des émotions différentes et des intensités d'émotions différentes chez différentes personnes. Par exemple,

(Tâches 2 et 3) Je me rends compte qu'il m'arrive parfois de réagir de façon inadéquate à des situations. Par exemple, _____

Voici comment je peux canaliser mes émotions pour mieux affronter une situation : _____

(Tâche 4) Je connais davantage les 5 composantes de l'intelligence émotionnelle. Les voici :

Annexe 16 (suite)

(Tâches 4 et 5) Je suis plus conscient(e) de ce que veut dire l'intelligence émotionnelle. Voici mon interprétation : _____

(Tâche 5) Je me rends compte que je maîtrise davantage les composantes suivantes de l'intelligence émotionnelle : _____

Voici une composante que je prévois développer davantage et la façon dont je vais m'y prendre.

(Tâche 6) J'utilise davantage les 3 stratégies suivantes pour accroître mon intelligence émotionnelle. _____

(Tâche 6) Je me mets plus souvent à la place de l'autre pour voir les choses à sa façon. Par exemple, _____

(Tâches 6 et 7) Je suis plus attentif(ve) aux déclencheurs d'émotions fortes. Voici 2 manifestations ou signes associés à mes émotions fortes. _____

Annexe 16 (suite)

(Tâche 7) Je peux plus facilement reconnaître et maîtriser mes émotions. Par exemple,

(Tâches 7 et 8) Je connais les stimuli déclencheurs dans ma vie de tous les jours. Par exemple,

(Tâche 8) Je peux plus facilement situer mon niveau d'émotions sur un thermomètre émotionnel. Par exemple, _____

(Tâches 9 et 10) J'arrive davantage à minimiser les réactions à mes déclencheurs. Voici une technique que j'ai appliquée durant l'étude du module pour mieux maîtriser mes émotions.

(Tâche 10) Voici une situation que j'ai vécue durant l'étude de ce module et la façon dont j'ai mis en pratique les techniques étudiées pour gérer mes émotions. _____

(Tâche 11) Je comprends mieux la distinction entre les motivateurs internes et externes. Par exemple, _____

Annexe 16 (suite)

(Tâche 11) Je comprends mieux le lien entre la motivation et l'intelligence émotionnelle. Par exemple, _____

(Tâche 12) Je comprends la pyramide des besoins de Maslow pour expliquer ce qui motive les gens à agir. Par exemple, _____

(Tâche 13) Je suis satisfait(e) d'avoir tenté le défi personnel suivant que je me suis fixé à la tâche 13. Voici pourquoi. _____

(Tâche 14) Je suis plus conscient(e) des émotions des gens autour de moi. Par exemple, _____

(Tâche 14) Je peux plus facilement interpréter le langage non verbal et *paraverbal* des autres, ce qui me permet d'être plus empathique envers eux. Par exemple, _____

(Tâche 15) Je comprends mieux l'importance de cette compétence au niveau social. Par exemple, _____

Annexe 16 (suite)

(Tâche 15) Je travaille bien avec les autres; j'ai plus de tact et je peux résoudre plus facilement les problèmes ou les conflits. Par exemple, _____

(Tâche 16) Je suis mieux outillé(e) pour résoudre des conflits de façon à améliorer mon environnement de travail. Par exemple, _____

(Tâche 16) Voici comment je peux m'autoréguler face aux conflits auxquels je fais face.

(Tâche 17) Je suis plus à l'aise à répondre à des questions d'entrevue. Par exemple, _____

(Tâche 18) Dans mon cheminement personnel durant ce module, je crois que j'ai amélioré les deux points suivants : _____

Webographie

N.B. Tous les sites Web ont été consultés durant l'été 2014.

- About.com. Holistic Healing. The Healing Power of the Mind and Visualization. Linda MacKenzie. <http://healing.about.com/od/visualization/a/powerofmind.htm>
- About.com. Post Traumatic Stress. Using Distraction as a Way of Coping with Emotions. Matthew Tull, PhD. Janvier 2009. <http://ptsd.about.com/od/selfhelp/qt/distraction.htm>
- ACSM (Association canadienne pour la santé mentale). Les genres d'émotions (2). <http://www.acsm-ca.qc.ca>
- ACSM (Association canadienne pour la santé mentale). L'intelligence...émotionnelle! Est-ce la nouvelle clé de la réussite? Béatrice Richard. *Femme Plus*, Vol. 9, No. 8. Septembre 1996. <http://www.acsm-ca.qc.ca>
- Adosante.org. Santé Beauséjour. Techniques de respiration et de relaxation. Novembre 2008. http://www.adosante.org/docs/TechniquesDeRespiration_Oct2008.pdf
- AQISEP. La face cachée des émotions. Guide de l'enseignant. Marc Bernier et Kim Roy. Juin 2011. http://www.aqisep.qc.ca/colloque/an2012/MA2/SAE_La%20face%20cachée%20des%20émotions_Enseignant_6MARS.pdf
- AQISEP. La face cachée des émotions. Cahier de l'élève. Marc Bernier et Kim Roy. Juin 2011. http://www.aqisep.qc.ca/colloque/an2012/MA2/SAE_LA%20face%20cachée%20des%20émotions_ELEVE_23nov.pdf
- Article click. Emotional Intelligence: Determining Emotional Triggers. Byron Stock. <http://www.byronstock.com/emotional-intelligence-blog/identifying-emotional-triggers/>
- Blogue de Pierrette Desrosiers. Boîte à outils 1 — L'intelligence émotionnelle. 1^{er} janvier 2011 <http://www.pierrettedesrosiers.com/blog/?p=446>
- Buzzle. How to Improve Emotional Intelligence. <http://www.buzzle.com/articles/how-to-improve-emotional-intelligence.html>
- Centre FORA. Des pour et des contres. Une intro au débat. Denise Morin. <http://centrefora.on.ca/des-pour-et-des-contre-0>
- Centre FORA. Mon Journal et Expressions. Mon Journal, Vol. 62. Activités. *La communication... un défi?* http://centrefora.on.ca/sites/default/files/Ressources/Mon_Journal/activits_vol62.pdf
- Centre FORA. Guide d'accompagnement de *Entrez dans la «zone»*. Louis Tanguay. La parole au positif.
- CIO. Advanced Communications. Facial Expressions Test. How Good Are You at Reading Facial Expressions. Meredith Levinson. <http://www.cio.com/article/facial-expressions-test>

Webographie (suite)

- CRHA. Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. L'intelligence émotionnelle au travail. Quand le pensé et le ressenti s'harmonisent.
<http://www.portailrh.org/effectif/fichedemo.aspx?p=239951>
- C. Terrier. Communication. La communication non verbale.
http://www.cterrier.com/cours/communication/60_non_verbal.pdf
- Dr Darrell Johnson. L'école de l'intelligence émotionnelle.
<http://www.drjohnson.ca/intelligenceemotionnelle.html>
- Egostyle. Exemples de gestuelles commentés.
<http://www.egostyle.fr/pages/pagesgestuelle/cadgestuelle.html>
- eHow Health. Activities to Develop Emotional Intelligence Skills. Rebecca Macken. http://www.ehow.com/info_8613107_activities-develop-emotional-intelligence-skills.html
- Energika. Le développement personnel. L'intelligence émotionnelle — comment identifier vos boutons chauds.
<http://www.energika.org/intelligence-emotionnelle-a04581162.htm>
- Healing Naturally by Bee. <http://www.healingnaturallybybee.com/articles/breath1.php>
- HelpGuide.org. Emotional Intelligence (EQ). http://www.helpguide.org/mental/eq5_raising_emotional_intelligence.htm
- HelpGuide.org. Non Verbal Communication.
http://www.helpguide.org/mental/eq6_nonverbal_communication.htm
- Journal du Net. Identifier ses émotions. <http://www.journaldunet.com/management/vie-personnelle/dossier/gerer-emotions-au-travail/2.shtml>
- La Programmation Neuro-Linguistique (PNL). La communication non verbale.
http://programmationneurolinguistique.info/pnl_nonverbale.html
- Lesclefsdutoucher.com. 70 recettes pour bien respirer.
http://lesclefsdutoucher.free.fr/alire_70_recettes.htm
- Ma classe d'ados autistes. Des outils pour travailler sur les émotions.
http://enseignant-ados-autistes.over-blog.com/pages/Des_outils_pour_travailler_sur_les_emotions-4599314.html
- Mental Health Survival Guide. Visualization. Jerry Waxler, M.S.
<http://www.mental-health-survival-guide.com/brochures/visualization.html>
- MindTools. Essential Skills for an Exciting Career. Emotional Intelligence. Developing Strong "People Skills". http://www.mindtools.com/pages/article/newCDV_59.htm
- NASP Resources. Managing Strong Emotional Reactions to Traumatic Events: Tips for Parents and Teachers.
http://www.nasponline.org/resources/crisis_safety/angermgmt_general.aspx
- Outsmart Your Brain. Find your emotional triggers on this list. Dr Marcia Reynolds, MCC.
<http://outsmartyourbrain.com/find-your-emotional-triggers-on-this-list/>

Webographie (suite)

RachelGreen.com. EI: Emotional Intelligence activities for adults.

<http://www.rachelgreen.com/emotional-intelligence-activities-adults.html>

(Ce lien n'est plus disponible.)

Régionautravail.com. L'intelligence émotionnelle... Aussi importante que le QI pour réussir en entreprise? 15 octobre 2012. <http://www.regionautravail.com/employeur/article/l-intelligence-emotionnelle-aussi-importante-que-le-qi-pour-reussir-en-entreprise/>

Scriptol. Roue des émotions de Plutchik. Traduction française.

<http://www.scriptol.fr/robotique/plutchik.php>

Self Esteem Health. Improving Emotional Intelligence.

<http://www.self-esteem-health.com/improving-emotional-intelligence.html>

Synergologie. Langage des émotions, langage corporel...

<http://www.synergologie.org/le-non-verbal/le-langage-des-emotions>

Training-Games. Connecting Emotional Intelligence to Success in the Workplace.

Barbara A. Kerr. PhD.

http://www.training-games.com/pdf/Connecting-Emotional-Intell-To-Success_pdf.pdf

Vitality Link. 21-Day Cleansing Process Energy Breathing Techniques. Margaret Jang.

August 2009. <http://www.vitalitylink.com/tutorial-reiki-237-day-cleansing-process-energy-breathing-techniques>

WikiHow. How to Easily Read Faces and Facial Expressions.

<http://www.wikihow.com/Easily-Read-Faces-and-Facial-Expressions>

WikiHow. How to Improve Emotional Intelligence.

<http://www.wikihow.com/Improve-Emotional-Intelligence>

Wikipedia. Contrasting and Categorization of Emotions.

http://en.wikipedia.org/wiki/Contrasting_and_categorization_of_emotions

YouTube. Daniel Goleman Explains Emotional Intelligence. Allan Gregg

<http://www.youtube.com/watch?v=NeJ3FF1yFyc>