

ORHRT
Organisations, ressources humaines et relations de travail



André Durivage et Jean-Christophe Zapata

La gestion de l'intelligence émotionnelle au travail

Guide pratique pour les gestionnaires
et les managers

UQ Presses de
l'Université du Québec

André Durivage et Jean-Christophe Zapata

2024 | 312 pages

Collection **Organisations, ressources humaines et relations
de travail** sous la direction de Catherine Beaudry, Mélanie
Dufour-Poirier, Denis Harrisson et François Bernard Malo

978-2-7605-6068-0

42.00 \$

PAPIER

LA GESTION DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AU TRAVAIL

Guide pratique pour les gestionnaires et les managers

L'intelligence émotionnelle exerce une influence majeure sur chacun d'entre nous et sur le rendement des organisations. Des milliers d'études ont démontré son influence positive sur l'efficacité du personnel et celle des cadres. Comment mieux comprendre l'intelligence émotionnelle et être en mesure d'utiliser ses concepts afin de maximiser l'impact qu'elle a sur les émotions en milieu de travail ? C'est ce que ce livre a l'ambition d'élucider.

La gestion de l'intelligence émotionnelle au travail : guide pratique pour les gestionnaires et les managers aborde la conscience des états émotifs, la sensibilité sociale, le niveau d'empathie et la gestion active des émotions. Chaque chapitre fait un survol des connaissances les plus récentes sur les plans scientifique et professionnel afin de permettre aux cadres, aux managers, aux psychologues et aux spécialistes en ressources humaines d'intervenir de façon efficace en matière d'intelligence émotionnelle. Les approches nord-américaines et européennes sont combinées afin d'offrir un panorama de la question.

Chacun des chapitres du livre présente des recommandations pratiques destinées aux spécialistes et aux directions afin de les aider à intervenir auprès des employés et employées. Ils comportent des conseils pratiques basés sur les recherches scientifiques dans le domaine et sur l'expérience des auteurs en intervention dans le milieu du travail.

INTRODUCTION

CHAPITRE 1 Comprendre l'intelligence émotionnelle

- | | |
|---|---|
| 1. L'historique du concept de l'intelligence émotionnelle | 4. Les répercussions de l'intelligence émotionnelle sur soi |
| 2. La base biologique de l'intelligence émotionnelle | 5. L'intelligence émotionnelle et le leadership |
| 3. Le modèle de Goleman sur l'intelligence émotionnelle | 6. Les effets de l'intelligence émotionnelle |

CHAPITRE 2 La compréhension de soi

- | | |
|--|--|
| 1. Le concept de soi | 5. Le manager et la compréhension de soi |
| 2. Qu'est-ce qu'une émotion ? | 6. Exemple pratique |
| 3. Quelles sont les émotions de base ? | 7. Conseils pratiques |
| 4. Les théories de l'évaluation des émotions | |

CHAPITRE 3 La gestion de soi

- | | |
|--|--|
| 1. La gestion des émotions négatives | 5. La culture et la gestion des émotions |
| 2. La gestion des émotions positives | 6. Le manager et la gestion de soi |
| 3. La gestion de l'impulsivité | 7. Exemple pratique |
| 4. La gestion des émotions et le genre | 8. Conseils pratiques |

CHAPITRE 4 La sensibilité sociale

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. La perception sociale | 5. Le manager et la sensibilité sociale |
| 2. L'empathie | 6. Exemple pratique |
| 3. Les aspects culturels | 7. Conseils pratiques |
| 4. En résumé | |

CHAPITRE 5 La gestion des relations

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Les relations interpersonnelles | 4. Le manager et la gestion des relations |
| 2. Les types de relations | 5. Exemple pratique |
| 3. Les enjeux associés aux relations | 6. Conseils pratiques |

CONCLUSION

ANNEXE A Intelligence émotionnelle

ANNEXE B Conscience de soi

ANNEXE C Gestion de soi

ANNEXE D Reconnaissance des émotions

ANNEXE E Évaluation de ses relations

ANDRÉ DURIVAGE, Ph. D., est professeur au Département des sciences administratives à l'Université du Québec en Outaouais et président de la firme de consultation Groupe EPSI.

JEAN-CHRISTOPHE ZAPATA, psychologue et psychothérapeute, travaille en cabinet à Versailles et à Paris, France.