



DISTORSIONS COGNITIVES

ET L'HISTOIRE DE L'INTELLIGENCE SOCIALE



**Nous sommes tous
affectés par des
distorsions cognitives
qui influencent notre
façon de penser, d'agir et
de réagir au monde qui
nous entoure.**

« Le rythme du changement favorise la demande en personnes, communicateurs et dirigeants adaptables et dotés d'un esprit critique. Avec la technologisation croissante, les compétences relationnelles sont très recherchées pour favoriser la croissance des personnes et des entreprises. » – RAPPORT 2018 DE LINKEDIN SUR L'APPRENTISSAGE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

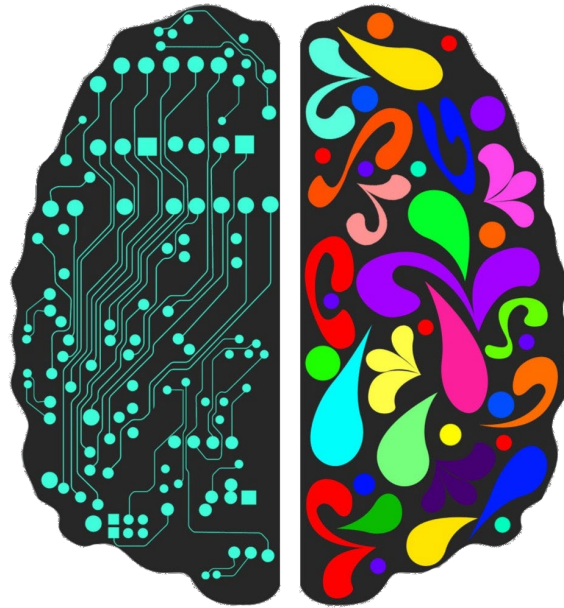
TRACOM® GROUP
THE SOCIAL INTELLIGENCE COMPANY®

A Nous sommes tous affectés par des biais cognitifs qui déforment notre **façon de penser, d'agir et de réagir** au monde qui nous entoure. Cela se produit parce que notre cerveau est paresseux : nous recherchons des interprétations rapides des événements et des solutions simples aux problèmes. Nous développons des habitudes afin de ne pas avoir à dépenser d'énergie à réfléchir à ce que nous faisons (car réfléchir est un travail difficile ; notre cerveau consomme environ 20 % de l'énergie de notre corps chaque jour, les habitudes nous aident donc à économiser une énergie précieuse). Cependant, cela a pour effet secondaire que nous commettons souvent des erreurs et prenons des décisions sans nous rendre compte que nous sommes en mode pilote automatique. Notre cerveau utilise des raccourcis qui nuisent à notre capacité à prêter attention à ce qui se passe autour de nous.

En matière **d'intelligence sociale**, ces distorsions affectent notre capacité à communiquer avec les autres, à les comprendre et à interagir avec eux, à innover et à nous adapter facilement au changement. Pour développer une meilleure intelligence sociale, nous devons briser ces distorsions cognitives en modifiant notre comportement et nos habitudes.

PRÉJUGÉS ET SOCIAL STYLE®

Lorsque nous communiquons et collaborons avec les autres, nous sommes soumis à **des préjugés d'auto-évaluation** qui influencent la façon dont nous nous percevons et interprétons le comportement des autres. Premièrement, cela nous conduit à nous évaluer de manière erronée, c'est-à-dire que nous n'avons pas une bonne conscience de l'impression que nous donnons aux autres. Deuxièmement, ce biais nous conduit à mal interpréter les actions des autres. Lorsqu'une personne fait quelque chose avec lequel nous ne sommes pas d'accord, nous l'attribuons à sa personnalité ou à son « caractère » plutôt qu'aux circonstances ou à de simples différences de style comportemental. Cette combinaison d'un manque d'auto-évaluation et de malentendus envers les autres entraîne des problèmes. Nous ne reconnaissons pas les préférences des autres quant à la manière de faire les choses. Nous communiquons et/ou



Cerveau émotionnel ou cerveau rationnel ?

Interagissons d'une manière qui reflète nos propres besoins, sans reconnaître les besoins et les préférences des autres.

Surmonter les préjugés : surmonter les **préjugés dans l'auto-évaluation** est aussi simple que d'apprendre différents comportements. Forts de ces connaissances, nous pouvons adapter notre communication et notre collaboration avec les autres. Ces changements simples conduisent à une plus grande efficacité personnelle. Nous pouvons prendre conscience de nos propres comportements et reconnaître comment ils sont perçus par les autres. Les individus apprennent alors à reconnaître dans quelle mesure leur comportement affecte leurs performances et leur efficacité, en particulier en période de stress. Nous apprenons également à reconnaître les comportements des autres et à communiquer avec eux d'une manière qui favorise la compréhension et l'acceptation. Cela aide les équipes et les organisations à atteindre plus efficacement de petits objectifs ou à gérer des changements importants.

Pourquoi SOCIAL STYLE : SOCIAL STYLE a été utilisé par des milliers d'organisations mondiales pour améliorer les performances de leurs dirigeants et leurs résultats commerciaux. SOCIAL STYLE est choisi par ces entreprises et dirigeants de premier plan car il est très efficace tout en étant facile à comprendre et à appliquer.

Comment la formation peut vous aider : la formation SOCIAL STYLE de TRACOM est basée sur des comportements observables que les apprenants peuvent utiliser pour identifier rapidement les préférences d'une personne et prendre des décisions éclairées afin que cette personne se sente à l'aise. Cette capacité à adapter votre comportement est appelée polyvalence.

Résultats commerciaux : les personnes qui appliquent les stratégies SOCIAL STYLE et de polyvalence sont de meilleurs communicateurs, plus efficaces dans leurs rôles de direction et établissent de meilleures relations avec les clients et les équipes.

“ **L'adaptabilité procure des avantages pratiques et exploitables pour établir et améliorer continuellement les relations interpersonnelles.** ”

PRÉJUGÉS ET INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE (EQ)

Il est essentiel d'établir des relations significatives et efficaces avec nos collègues, mais cette capacité dépend de notre aptitude à nous mettre à la place des autres et à communiquer avec eux. Malheureusement, cette capacité est souvent compromise par le **biais de transparence**, qui nous amène à croire que les autres perçoivent clairement notre état émotionnel et nous incite à surestimer notre capacité à comprendre les états émotionnels des autres. En d'autres termes, nous pensons être des livres ouverts, alors que nous ne le sommes pas, et nous pensons que les autres sont faciles à lire, alors qu'ils ne le sont pas. Cette distorsion fait obstacle au développement des relations et à l'amélioration de notre intelligence émotionnelle (EQ). Nous pensons que les autres pensent comme nous et les traitons donc comme s'ils étaient exactement comme nous et avaient les mêmes convictions et les mêmes émotions. De même, nous pensons reconnaître et comprendre les émotions des autres, mais nous nous trompons souvent et interprétons mal les signaux. Lorsqu'un collègue est contrarié, nous ne le remarquons souvent pas et le traitons comme si de rien n'était, ce qui nous amène à ignorer ses sentiments et à nuire à la relation.

Surmonter les préjugés : pour surmonter le biais de transparence, les individus peuvent apprendre des stratégies visant à améliorer leur intelligence émotionnelle (EQ). De simples changements de comportement, tels que l'écoute active et une observation plus attentive du langage corporel et des expressions faciales des autres, peuvent contribuer de manière significative à une compréhension plus précise des autres. À l'inverse, développer une meilleure conscience de soi est essentiel pour surmonter le *biais de transparence*. Pour ce faire, dressez la liste de vos déclencheurs émotionnels, c'est-à-dire des éléments qui vous stressent, vous frustreront ou vous mettent en colère. Il a été démontré que cette mesure simple permettait d'améliorer la compréhension émotionnelle et la maîtrise de soi dans les moments difficiles. Une meilleure conscience de soi

La prise de conscience s'acquiert également grâce à un retour d'information régulier sur vos forces et vos faiblesses.

Même s'il peut être difficile d'accepter les commentaires, ceux-ci sont essentiels pour surmonter ce biais et établir de meilleures relations. Une meilleure connexion avec les autres favorise les performances professionnelles et est considérée comme l'une des compétences les plus importantes pour l'avenir.

Pourquoi le EQ comportemental : le lieu de travail moderne nécessite un nouveau modèle de formation à l'intelligence émotionnelle qui se concentre sur les aspects les plus importants du QE sur le plan pratique et qui est spécifiquement adapté aux défis du lieu de travail moderne.

Comment la formation peut aider : les recherches menées par TRACOM montrent que les éléments comportementaux de la formation au EQ, c'est-à-dire les aspects du modèle qui se concentrent sur nos actions, conduisent aux améliorations les plus visibles et les plus significatives.

Résultats commerciaux : l'amélioration des aspects comportementaux du QE s'est avérée être l'un des meilleurs indicateurs de la performance et de la réussite professionnelles.



L'intelligence émotionnelle comportementale contribue à façonner la culture d'une organisation.

En tant que professionnels des ressources humaines, nous sommes sollicités pour résoudre des problèmes. Cependant, lorsque nous avons la possibilité non seulement de résoudre ces problèmes, mais aussi d'en comprendre les causes, nous pouvons aider l'organisation à aller au-delà des apparences pour examiner certains des défis auxquels nous sommes confrontés.

Préjugés et agilité organisationnelle

L'importance de développer de nouveaux concepts et de nouvelles approches n'a jamais été aussi évidente qu'aujourd'hui. Le monde moderne exige de l'agilité de la part des individus et des organisations. Cependant, notre capacité à faire preuve d'agilité est compromise par le **biais de la vision étroite**, qui nous amène à nous concentrer sur des objectifs et des priorités restreints et à négliger d'autres possibilités et opportunités. Nous hésitons à envisager des alternatives à notre façon de penser ou sommes tellement fixés sur l'approche que nous estimons être la bonne que nous nous fermons à d'autres solutions. La conséquence de ce biais est que les individus, les équipes et les organisations ne sont pas vraiment ouverts aux nouvelles façons de faire. Même lorsque les organisations reconnaissent la nécessité d'innover, ce biais continue de les freiner. C'est pourquoi de nombreuses organisations ne parviennent pas à suivre le rythme ou à innover, même lorsque leur survie est en jeu.

Surmonter les préjugés : les préjugés liés à la vision étroite peuvent être surmontés grâce à des stratégies qui encouragent l'expérimentation et l'ouverture d'esprit dans les méthodes de travail. Les stratégies de génération d'idées, qui consistent à demander aux gens de proposer des idées inhabituelles qui peuvent sembler terribles à première vue, en sont un exemple. Les mauvaises idées ne fonctionnent pas en elles-mêmes, mais elles contiennent souvent les germes de bonnes idées. Cette technique impose donc un changement de comportement subtil qui permet de surmonter les préjugés liés à la vision étroite. Les individus s'habituent à l'expérimentation, au risque et à l'incertitude. Cela aide les équipes en leur donnant les outils dont elles ont besoin pour être plus inventives et influentes, et plus ouvertes aux idées et perspectives uniques, au changement des processus et procédures, et à une vision différente des marchés et des clients.

Tous ces éléments contribuent à devenir une organisation agile.

capable de reconnaître et de saisir les opportunités uniques dès qu'elles se présentent. L'agilité est une compétence fondamentale qui caractérisera les organisations performantes de demain.

Pourquoi l'agilité : la capacité à être agile a un impact sur presque tous les domaines d'activité et tous les services, y compris les ventes, le service client et même le back-office. Les personnes et les organisations agiles façonnent leur avenir et leurs marchés.

Comment la formation peut aider : le programme « Unlocking Agility » de TRACOM aide les organisations à développer un état d'esprit adaptatif et des stratégies d'innovation afin de surmonter les préjugés liés à la vision étroite. Les entreprises agiles encouragent l'innovation et se développent plus efficacement que leurs concurrents en saisissant les opportunités qui se présentent autour d'elles.

Résultats commerciaux : les personnes agiles sont 22 % plus susceptibles de considérer les échecs comme des opportunités d'apprentissage et 17 % plus susceptibles de prendre des décisions de qualité dans des situations incertaines.



La demande en compétences agiles est forte et universelle. Nos

dirigeants ont identifié ces compétences comme étant essentielles pour notre entreprise et pertinentes pour nos employés à tous les niveaux.

PRÉJUGÉS ET RÉSILIENCE

Notre capacité à nous remettre et à aller de l'avant lors de changements perturbateurs et d'adversités est influencée par le **biais de négativité**, qui nous amène à nous concentrer davantage sur le « mauvais » que sur le « bon ». Le biais de négativité s'est développé pour nous aider à survivre aux dangers de notre environnement : animaux sauvages, aliments toxiques et intempéries



L'intelligence sociale améliore les performances humaines en modifiant de manière plus positive et productive notre façon de penser, d'agir et de réagir.

n'étaient que quelques-uns des dangers à éviter. Dans le monde moderne, la réaction de combat, de fuite ou de paralysie est plus souvent déclenchée par des menaces perçues à notre sécurité psychologique, comme le sentiment d'impuissance face au changement. Ce biais influence nos croyances, nos attitudes et nos réactions au changement, et nous empêche de faire face aux difficultés et, en fin de compte, d'avancer d'une manière qui mène à l'épanouissement personnel et à de nouvelles opportunités.

Surmonter les préjugés : le biais de négativité est surmonté grâce à une série de stratégies comportementales qui aident les individus à développer différents domaines de résilience, tels que l'optimisme réaliste, la capacité à résoudre des problèmes et la maîtrise de soi face au changement, ainsi que le soutien social comme tampon dans les moments difficiles. En substance, les individus apprennent à reconnaître les pensées automatiques que tout le monde a en réaction à des événements stressants. Ces pensées automatiques sont presque toujours négatives et perçoivent les événements comme une menace.

Par exemple, lorsqu'un changement est annoncé sur le lieu de travail, de nombreuses personnes imaginent une catastrophe et pensent que le pire scénario est le plus probable. Cela nuit à leur capacité à agir de manière proactive et à s'assurer que le changement leur sera bénéfique. Comprendre ce biais et mettre en œuvre des stratégies pour développer la résilience personnelle aidera les entreprises à gérer avec succès les changements importants à venir.

Pourquoi la résilience ? La résilience est la capacité à s'adapter aux changements, aux adversités et aux facteurs de stress de manière à ce que les individus puissent non seulement se remettre, mais aussi évoluer, grandir et s'améliorer.

Comment la formation peut-elle aider ? Le cours « Développer un état d'esprit résilient » de TRACOM est une exploration d'une journée de la résilience qui permet aux individus de remplacer leurs préjugés négatifs par une nouvelle perspective et des stratégies pratiques pour améliorer leur résilience et leur productivité.

Résultats commerciaux : les personnes résilientes sont plus engagées, moins réticentes au changement et mieux préparées émotionnellement à s'investir dans leur travail.



Nous pensons pouvoir aider les individus à reconnaître les opportunités

que le changement puisse apporter et développer un état d'esprit qui leur permet de saisir ces opportunités.

L'approche « Développer un état d'esprit résilient »

permet précisément cela.


TRACOM[®]
An Educate 360 Brand
DACH & Italy Distributor
info@patraeus.ch / T : +41 (0)91 940 29 00