

Table des matières

Préface de Martine Brasseur	9
Préface de Claude Berghmans	11
Avant-propos	15
Introduction	19
Chapitre 1. L'émotion.	29
1.1. L'émotion : une complexité	29
1.2. Son expression	33
1.3. Un outil d'ajustement	34
1.4. Un système neurologique.	36
1.5. Un système complexe.	37
1.6. Soumise à la dissonance et à l'inhibition	39
1.7. Une contagiosité	39
Chapitre 2. Manager l'individu	43
2.1. Un art de gérer l'écoute client : les relations dépendantes d'un contrôle, les marges de manœuvre	43
2.1.1. Les normes organisationnelles	45
2.1.2. Les dissonances	47

2.2. Un art de motiver : l'implication et la satisfaction	50
2.2.1. Différents types d'implication	50
2.2.2. Implication-satisfaction-émotion	51
2.3. Un art de bien disposer : l'approche processus, approche proactive et soutenable	54
2.3.1. L'émotion-management, un processus où chacun est concerné	54
2.3.2. Une multitude d'effets en entreprise	57
2.3.3. Des leviers pour gérer	59
2.4. Un art d'assurer la santé-sécurité au travail : le bien-être au travail	63
2.4.1. Un processus neurobiologique	64
2.4.2. Des raisons de se rendre malade ?	65
2.4.3. Des conséquences réelles ?	65
2.4.4. Un tel schéma en entreprise ?	68
2.5. Une approche factuelle pour la prise de décision efficace : la connaissance du processus de décision émotionnelle	71
2.5.1. Décision et émotion.	71
2.5.2. Décision et émotion, à l'origine : un rejet.	73
2.5.3. Décision et processus neurobiologique	75
2.5.4. Décision et émotion-management ?	78
2.5.5. Décision, émotion-management et contagiosité	80

Chapitre 3. Manager le collectif 81

3.1. Une approche factuelle pour la prise de décision collective efficace : la connaissance du processus de contagion émotion-décisionnelle	81
3.2. Un art de diriger : le leadership authentique et l'intelligence émotionnelle	85
3.2.1. Le manager et les émotions	86
3.2.2. Le manager et son intelligence émotionnelle.	87
3.2.3. Tous capables d'émotion-manager ?	88
3.3. Un art de concilier le présent au futur : principe d'amélioration continue	91
3.3.1. Changement et émotion	91
3.3.2. Changement = confiance = émotion	93
3.3.3. Changement, une acceptation émotionnelle commune	95
3.3.4. Levier d'acceptation du changement par l'émotion-management	96
3.4. Un art de rassembler : des relations mutuellement bénéfiques avec les autres, l'aspect social de la responsabilité managériale	98
3.4.1. Émotion collective, arsenal de l'émotion-management	99
3.4.2. Un arsenal paradoxal : des effets positifs et négatifs	100

3.5. Un art de gérer la diversité : apprendre et créer collectivement	102
3.5.1. La diversité entre conflit et travail de groupe.	104
3.5.2. La diversité gérée par l'êmo-management	106
3.5.3. L'êmo-management, facteur de diversité	107
3.6. Un point commun : un élément essentiel à l'intelligence collective, la contagion émotionnelle	111
3.6.1. Êmo-management : apprivoiser la contagion émotionnelle	113
3.6.2. Des outils mathématiques et économiques pour mieux la manager	113
Conclusion	119
Bibliographie	125
Index	145