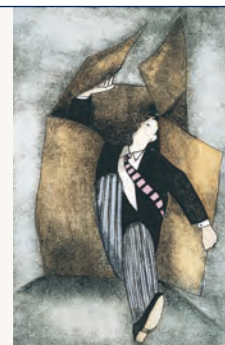


QU'EST-CE QUE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ?

► Vous êtes capable de comprendre un problème et de proposer des solutions théoriques ? On reconnaît par ailleurs volontiers la solidité de votre expertise ? Toutes ces qualités sont sans doute fort précieuses et pourtant... elles ne suffisent pas à faire de vous un bon manager.

Dans une situation donnée ou face à un problème, vous réagissez en effet tout autant avec votre intelligence, qu'avec vos émotions. Et bien souvent, c'est votre capacité à gérer ces émotions, c'est-à-dire votre intelligence émotionnelle, qui est déterminante.



Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?

Intelligence émotionnelle et QI.

Daniel Goleman est le premier à avoir introduit le concept d'intelligence émotionnelle, c'est-à-dire le « QE » (quotient émotionnel), qu'il distingue du « QI » (quotient intellectuel).

- D'après lui, le QI reflète l'intelligence théorique et n'a que peu de rapport avec notre aptitude à gérer nos émotions ; notre intelligence émotionnelle reflète quant à elle les facultés essentielles pour développer la maîtrise de soi et les relations avec les autres.
- Un manque d'intelligence émotionnelle peut être dommageable : des émotions trop fortes peuvent perturber nos capacités à raisonner et nous entraîner à agir de manière irrationnelle.
- L'intelligence émotionnelle est le facteur clef de la réussite, tandis que le QI prédit seulement 10 à 20 % du succès professionnel. Le QI, en effet, ne dit rien de notre capacité à réagir face aux vicissitudes de la vie.

Les 5 piliers de l'intelligence émotionnelle.

L'intelligence émotionnelle s'appuie sur cinq facultés qu'il s'agit de renforcer.

Les trois premiers piliers sont relatifs à soi.

- **La conscience de soi** est la composante fondamentale de l'intelligence émotionnelle. Concrètement, elle consiste à être conscient de notre humeur du moment et de nos pensées relatives à cette humeur. Elle nous permet de déchiffrer nos sentiments et de comprendre en quoi ils affectent nos pensées et nos actions. Ainsi, elle nous permet de limiter l'impact négatif de nos émotions et d'utiliser nos penchants instinctifs dans nos décisions.

- **La maîtrise de soi** réside dans la capacité à gérer nos impulsions et nos émotions pour faciliter notre travail au lieu de le gêner. La maîtrise de soi nous aide à garder notre calme et à nous montrer positifs dans les moments les plus éprouvants. Elle permet de rester concentré malgré le stress.
- **La capacité à se motiver** consiste à savoir persévérer en dépit des obstacles et des déconvenues. Elle repose sur deux aptitudes que sont :
 - la maîtrise de nos pulsions.
 - notre capacité à conserver une humeur positive.

Elle nous aide à prendre des initiatives et augmente notre efficacité.

Les deux derniers piliers sont relatifs aux interactions avec les autres.

- **L'empathie** est l'aptitude à envisager une situation du point de vue de l'autre, en décryptant les sentiments, les soucis et les besoins d'autrui. Elle permet d'entretenir des rapports harmonieux avec une grande variété de gens. Cependant, comprendre les autres ne signifie pas forcément être d'accord avec eux.
- **La gestion des émotions d'autrui** est l'aptitude à utiliser la contagion émotionnelle à bon escient. Elle demande de savoir décrypter avec acuité les situations et les réseaux humains et de bien maîtriser ses émotions dans ses relations avec autrui. Elle permet de persuader, de guider, d'animer des équipes, de négocier, de régler des différends.

Utilisez l'intelligence émotionnelle dans vos relations professionnelles.

L'intelligence émotionnelle est un facteur d'efficacité incontournable.

En entreprise, comme dans la vie privée, les carences en intelligence émotionnelle ont un coût.

- Lorsqu'une personne est contrariée, elle perd en efficacité, elle a du mal à rester attentive, à prendre des décisions. Au contraire, des émotions bien utilisées sont facteur d'amélioration.
- L'efficacité, la satisfaction et la productivité des gens dans leur travail dépendent étroitement de la manière dont on évoque les problèmes avec eux.

Améliorez votre intelligence émotionnelle.

- Maîtriser vos émotions.
 - Apprenez à nommer vos émotions en cas de stress.
 - Prenez du temps pour vous calmer lorsque vous vous laissez emporter par vos émotions.
 - Pour progresser, choisissez des difficultés à votre portée.
- Prenez en compte l'émotivité de vos interlocuteurs.
 - Aidez les autres à réfléchir sur leurs émotions, à prendre du recul.
 - Lors de l'animation d'une réunion laissez du temps à ceux qui ne se connaissent pas pour faire connaissance.
 - Augmentez graduellement la difficulté des tâches données aux collaborateurs.
 - Imaginez les besoins des consommateurs en vous mettant à leur place.