

FOCUS



Nathalie Simard
Directrice du C.A.R.E
(Clients-Accompagnement-Relations-Évolution)

L'intelligence émotionnelle au travail : Pour moi??



Par définition l'intelligence la faculté de comprendre, de saisir par la pensée. On connaît bien la notion de QI, quotient intellectuel. Pendant plusieurs années, le QI faisait foi d'une vie bien réussie. Pour réussir sa vie, ses études, on se basait sur des tests de QI et on pouvait prédire si le sujet réussirait ou non sa vie.

L'expression « Intelligence émotionnelle » est apparue au début des années 1980. On décrit alors l'intelligence émotionnelle comme étant la capacité d'une personne de reconnaître ses propres émotions et de les utiliser de façon productive, de reconnaître également les émotions d'autrui et de s'adapter positivement au changement. Il s'agit à la fois d'un talent inné et d'une aptitude qu'il est possible d'acquérir et qui permet d'améliorer nos relations et notre efficacité.

Le siège des passions

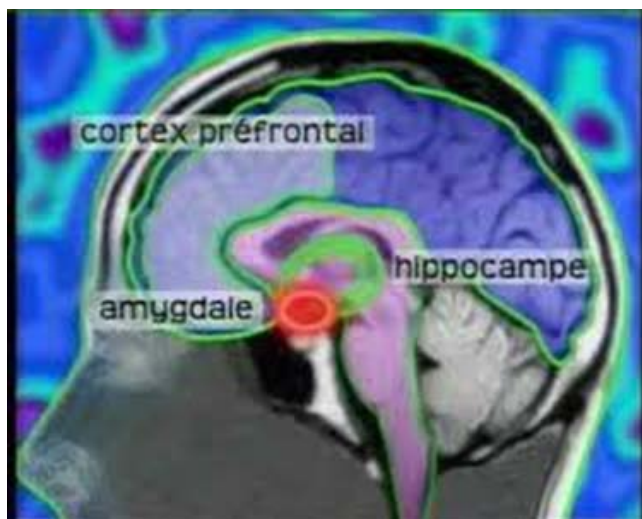
Chez l'humain, l'amygdale est un petit amas oblong de structures interconnectées, perché sur la partie supérieure du tronc cérébral et près de la base du système limbique. L'hippocampe et l'amygdale constituent les deux parties essentielles du « cerveau olfactif » primitif, à partir duquel se sont développés le cortex et le néocortex. Ces structures limbiques sont en grande partie responsables de l'apprentissage et de la mémoire; l'amygdale est la spécialiste des questions émotionnelles. Sans amygdale, pas d'émotions! Le neurologue américain Joseph LeDoux a été le premier à mettre en évidence le rôle fondamental de l'amygdale dans l'activité affective du cerveau. Ses recherches expliquent comment l'amygdale parvient à déterminer nos actions avant même que le cerveau

« L'intelligence émotionnelle désigne la capacité d'être attentif à ses propres émotions et à celles des autres, de les distinguer les unes des autres, et d'utiliser l'information qu'elles véhiculent pour orienter la pensée et l'action ».

(Salovey et Mayer, 1990)

pensant, le néocortex, ait pu prendre une décision. Le fonctionnement de l'amygdale et son interaction avec le néocortex sont au cœur de l'intelligence émotionnelle. Comme l'amygdale réagit instantanément aux stimulus, elle transmet l'alerte à toutes les parties du cerveau. Elle nous fait réagir instantanément, tandis que le néocortex, plus lent, mais mieux informé, déploie un plan de réaction plus élaboré grâce à l'information fournie par les sens du corps humain. Les liaisons entre l'amygdale et le néocortex sont au centre des batailles ou des traités de coopération entre la tête et le cœur, la pensée et les sentiments. L'existence de ce circuit explique pourquoi les émotions sont indispensables à la pensée, tant pour prendre des décisions sages que, tout simplement, pour réfléchir de façon claire.

Dans des travaux très importants pour la compréhension de la vie mentale, Antonio Damasio, neurologue à la faculté de médecine de l'université de l'Iowa, a étudié comment est affecté le comportement des patients dont le circuit néocortex-amygdale a été endommagé. Damasio a donc découvert que les sentiments sont indispensables aux décisions rationnelles, ils nous orientent dans la bonne direction, ils interviennent dans le raisonnement autant que le cerveau pensant. Dans le ballet des sentiments et de la pensée, nos facultés affectives nous guident dans nos choix. Nous avons donc deux cerveaux ou deux formes d'intelligence : l'intelligence rationnelle et l'intelligence émotionnelle. La façon dont nous menons nos vies est déterminée par les deux. Il faut donc trouver un bon équilibre entre les deux, harmoniser la tête et le cœur et apprendre comment l'intelligence émotionnelle peut nous servir dans la vie quotidienne.



Le quotient émotionnel : 5 domaines principaux

Les psychologues Stenberg et Salovey adhèrent à une conception plus large de l'intelligence. Ils s'efforcent de la formuler en fonction de ce qui est nécessaire pour réussir dans l'existence. Cette ligne de recherche met de nouveau en évidence le rôle primordial de l'intelligence «personnelle» ou émotionnelle. Salovey rassemble les

formes d'intelligence personnelle proposées par Gardner dans une définition de base de l'intelligence émotionnelle, qu'il répartit en cinq domaines principaux :

1. La conscience de nos propres émotions : La conscience de soi, le fait de pouvoir identifier ses émotions, c'est la clé de voute de l'intelligence émotionnelle. Cette capacité est essentielle à la compréhension de soi et à l'intuition psychologique. Quiconque est aveugle à ce qu'il ressent est à la merci de ses sentiments. Par contre, les personnes qui en sont capables conduisent mieux leur vie et perçoivent plus clairement les répercussions intimes de leurs décisions personnelles
2. La maîtrise de nos émotions : La capacité d'adapter ses sentiments à chaque situation dépend de la conscience de soi. Les personnes qui n'ont pas cette aptitude psychologique fondamentale sont en lutte constante contre des sentiments pénibles. Ceux qui la possèdent supportent incomparablement mieux les revers et les contrariétés que leur réserve la vie.
3. L'automotivation : il faut savoir canaliser ses émotions pour se concentrer, se maîtriser et s'automotiver. Le contrôle de ses émotions, le fait d'être capable de remettre à plus tard la satisfaction de ses désirs et de réprimer ses pulsions, est la base de tout accomplissement. Les gens qui possèdent cette aptitude sont en général extrêmement productifs et efficaces dans tout ce qu'ils entreprennent.
4. L'empathie : L'empathie, une autre faculté fondée sur la conscience de soi, constitue l'élément fondamental de l'intelligence interpersonnelle. Elle a pour conséquence l'altruisme. Les personnes empathiques sont plus réceptives aux signaux subtils qui indiquent les besoins et les désirs des autres.
5. La gestion efficace des relations : La capacité de prendre des décisions judicieuses à l'égard de notre propre comportement, de savoir à quel moment il faut lutter, affronter, garder le silence, reconforter ou soutenir. Savoir entretenir de bonnes relations avec les autres, c'est en grande partie savoir gérer leurs émotions.

Pourquoi parler d'intelligence émotionnelle au travail?

Vous avez probablement remarqué que les gens qui réussissent le mieux dans leur vie personnelle ou professionnelle ne sont pas nécessairement les plus intelligents. L'expérience vous a certainement déjà appris que le fait d'être intelligent et talentueux, ou d'avoir des qualifications, ne suffit pas. Votre réussite professionnelle dépend parfois davantage de votre relation avec vos clients, vos patrons ou vos collègues. Les règles du travail ont changé. Nous sommes jugés maintenant sur de nouvelles bases. Il n'y va plus seulement de notre intelligence, de

notre formation ou de nos compétences; désormais, dans l'entreprise, on nous évalue aussi sur la qualité de notre rapport à nous-mêmes et aux autres. Ces critères sont de plus en plus utilisés pour choisir qui sera licencié et qui restera, qui on laissera partir et qui on essaiera de retenir, qui sera « oublié » et qui décrochera la promotion. Ces règles ont peu à voir avec ce qu'on nous a appris à l'école. Cette nouvelle évaluation de nous fait abstraction de la plupart des aptitudes scolaires. Elle considère comme acquis les aptitudes intellectuelles et le savoir-faire technique requis pour notre travail. En revanche, elle cible les qualités personnelles comme l'initiative et l'empathie, l'adaptabilité et la capacité à convaincre.

Il ne s'agit pas là d'un engouement passager ni de la dernière et plus ou moins douteuse mode en gestion. Comme on pourrait s'y attendre, une plus grande intelligence émotionnelle est source d'une harmonie accrue au sein des équipes en particulier au sein du milieu de travail en général. On constate une productivité accrue et un plus grand esprit de collaboration. Lorsque des divergences d'opinions surgissent, nous sommes davantage disposés à écouter les points de vue des autres et à apprendre les uns des autres. Nous sommes ainsi moins portés à nous sentir personnellement visés et nous focalisons notre attention sur la résolution des problèmes.

L'augmentation du quotient émotionnel au sein des organisations a aussi pour effet de rendre le climat de travail plus agréable. Les personnes qui ne sont pas sur la défensive se prennent moins au sérieux, voient avec humour les maladresses et apprécient les plaisanteries, ce qui tend souvent à accroître la créativité et l'innovation en matière de résolution de problèmes. Il en résulte, en fin de compte, une plus grande satisfaction de la clientèle et une meilleure performance sur le plan économique.

Une intelligence émotionnelle accrue correspond souvent à une interaction plus efficace avec les clients éventuels et à l'augmentation de la clientèle. En faisant preuve d'une meilleure écoute, les personnes dont le quotient émotionnel est plus élevé comprennent mieux les besoins des clients et peuvent souvent prévenir ou résoudre plus facilement les problèmes. Elles sont en mesure de créer des relations plus productives et saines.

Les personnes qui se connaissent bien et ont confiance en elles, qui peuvent décrypter les signes non verbaux et sont disposées à s'adapter aux autres, sont celles qui ouvrent la porte à de nouvelles possibilités. Lorsque l'organisation doit intégrer diverses perspectives aux processus de travail, le leadership que peuvent offrir les personnes qui manifestent une intelligence émotionnelle supérieure aidera grandement à cette intégration.

Conclusion

La bonne nouvelle c'est que l'intelligence émotionnelle, tout comme la communication, se travaille et se développe! Il suffit de prendre conscience d'où on est rendu dans notre cheminement et de vouloir s'améliorer. Plusieurs livres et documents existent sur le marché, je vous ai inscrit quelques références. Voici certains petits trucs rapides qui peuvent vous aider dans une première démarche de développement :

- Utiliser des tests d'autoévaluation pour apprendre à mieux vous connaître;
- Demander de la rétroaction à des personnes de confiance;
- Lire sur le sujet;
- Identifier les émotions qui vous envahissent;
- Prendre conscience de vos forces et de vos limites;
- Identifier les sources d'émotion et les déclencheurs;
- Apprendre à lâcher prise;
- Trouver des moyens pour diminuer le stress et la colère;
- Maîtriser nos impulsions et nos pensées;
- Identifier vos besoins et vos désirs;
- Anticiper les obstacles;
- Clarifier vos valeurs et vos priorités;
- Apprendre à écouter vraiment;
- S'attendre à rencontrer des gens différents de vous;
- Apprendre à bien communiquer avec les autres;
- Régler les conflits de manière appropriée.

Vincent Van Gogh a dit : « *N'oublions pas que les petites émotions sont les grands capitaines de nos vies et qu'à celles-là nous y obéissons sans le savoir* ». Et bien, en sachant davantage de choses concernant l'intelligence émotionnelle et en reconnaissant mieux vos émotions, il sera plus facile de prendre la barre de votre vie et de votre succès, tant personnel que professionnel! Bonne navigation!

Références et lectures sur le sujet:

- Goleman, Daniel, L'intelligence émotionnelle. Comment transformer ses émotions en intelligence(1997) R. Laffont
- Goleman, Daniel, L'intelligence émotionnelle Intégrale (1995-1998) J'ai lu
- Martine-Éva Launet et Céline Peres-Court, La boîte à outils de l'intelligence émotionnelle (2014) Dunod
- Karl Albrecht, L'intelligence sociale (2007) Les éditions de l'Homme
- Gill Hasson, Booster mon intelligence émotionnelle (2014) Guy Saint-Jean Éditeur



Nathalie Simard
514 633-8888 poste 231
nsimard@centredmv.com