

## FICHE REPÈRE

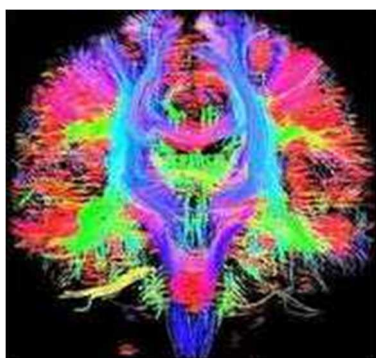
### L'intelligence Emotionnelle



## 1. Contexte

L'Intelligence Emotionnelle est une approche relativement récente, qui s'est popularisée à partir des années 2000, suite à la publication du livre de Daniel Goleman sur le sujet. Il vulgarisait plusieurs études de chercheurs en Sciences Humaines comme Salovey, Meyers ou Caruso, qui avaient découvert le rôle prépondérant des compétences émotionnelles pour la réussite de sa vie professionnelle, sociale et personnelle.

A côté du QI – ce Quotient Intellectuel bien implanté dans notre culture occidentale – il révélait qu'il existe un certain nombre d'aptitudes et de qualités personnelles qui sont déterminantes pour conduire sa vie avec satisfaction. Plusieurs études ont démontré que l'habileté émotionnelle a quatre fois plus d'impact que le QI dans la détermination du succès professionnel (Feist&Barron-1996).



Aujourd'hui, les travaux de Damasio dans le domaine des neurosciences ont permis d'établir de façon scientifique que les émotions sont impliquées dans la prise de décision.

## 2. Qu'est-ce qu'une émotion

### 2.1. Sens courant

Pour certains, gérer ses émotions veut dire arriver à les dompter, les contrôler, les refouler et surtout ne plus les ressentir.

Pour d'autres elles sont comme un torrent qui les submerge et ils en sont esclaves.

Entre subir passivement ses émotions et les réprimer, il y a un juste milieu. Mais l'idée même de pouvoir choisir ses émotions choque également, car on pense que ceux qui en sont capables sont des simulateurs, des calculateurs.

### 2.2. Définition

Une émotion est une information physique qui permet de ressentir puis de donner du sens à ce que l'on vit. La plupart du temps nous remarquons à peine ces ressentis. Damasio parle de « marqueurs somatiques »

Les émotions sont donc des messagères, déclenchées par une situation précise, qui sont une interface entre le biologique et le psychologique, à mi-chemin entre le corps et la raison.

Véritable système d'information, elles nous parlent de nos besoins, de nos manques et de nos systèmes de défense. Elles peuvent être la boussole qui nous oriente et identifie la décision à prendre. En ce sens elles peuvent nous aider à sortir des conflits internes.

Chaque émotion a une fonction, une information utile à nous transmettre.

**Savoir gérer ses émotions c'est savoir les accueillir puis interpréter le message qu'elles véhiculent.**

### **3. Qu'est-ce que l'Intelligence Emotionnelle**

C'est l'interaction harmonieuse de l'émotion, de la cognition et de la sensation.

Loin d'être en opposition avec l'intelligence rationnelle, elle se caractérise donc par une intégration entre nos différentes composantes.

De façon plus détaillée, c'est un ensemble d'aptitudes qui établissent la façon dont :

- nous percevons et identifions nos émotions, ainsi que leurs impacts sur nos pensées et nos actions
- nous exprimons de façon constructive et recevable nos idées, opinions et ressentis ; nous agissons de manière autonome.
- nous sommes capables de nouer et entretenir des relations basées sur la confiance et l'empathie ; nous comprenons et formulons un point de vue différent avec assertivité; nous agissons de façon responsable en fonction du contexte et des autres
- nous prenons nos décisions, nous faisons face à la réalité et nous contrôlons nos impulsions.
- nous réagissons en situation de stress, de pression ou face à un imprévu; nous mettons en œuvre nos capacités de résilience.

**L'intelligence Emotionnelle peut être développée et entraînée.** Elle tend à s'améliorer avec la maturité et l'expérience de la vie.

### **4. Ce que n'est pas l'Intelligence Emotionnelle**

Elle est parfois confondue avec l'émotivité, qui est une forme de sensibilité exacerbée. Au contraire l'Intelligence Emotionnelle suppose une aptitude à réguler l'émotion qui arrive et à transformer son flux en énergie d'action constructive.

Elle n'est pas un indicateur de performance. Même si la notion de Quotient Emotionnel a été développée nous verrons que ce n'est pas tant sa valeur absolue qui est importante que l'équilibre entre ses différentes composantes.

Le Quotient Emotionnel et l'inventaire qui permet son appréciation ne sont pas un test de personnalité. La personnalité est ce qui caractérise une personne dans sa singularité et suppose une certaine cohérence, relativement constante dans le temps. Le QE peut au contraire évoluer avec le temps et une personnalité donnée verra sa compétence émotionnelle s'accroître sans que ses fondations ne soient modifiées. L'amélioration de l'Intelligence Emotionnelle apporte une intégration et une forme de souplesse entre les différentes facettes de la personnalité.

## 5. Intelligence Emotionnelle et entreprise

Pourquoi le monde de l'entreprise s'intéresse-t-il tant à l'Intelligence Émotionnelle ? Pourquoi un tel engouement ? Quel lien entre émotions et communication, émotions et relations, émotions et performance ?

Il suffit d'être dans une pièce avec quelqu'un qui est en colère, ou de partager un bureau avec une personne irritable pour se rendre compte de l'impact direct des émotions sur toute relation et action humaine.



L'équation est simple : soit nous sommes conscients de nos émotions et pouvons les gérer, soit nous perdons la télécommande et ce sont nos émotions qui nous contrôlent. Conscient des émotions des autres, nous recueillons des informations essentielles pour motiver, inspirer et influencer.

Dans tout travail d'équipe, en management et en leadership, l'Intelligence Émotionnelle est devenue d'une compétence clef.

## 6. L'inventaire de Quotient Emotionnel EQ-i2.0

C'est un inventaire de QE basé sur le modèle mixte de Bar-On, qui intègre les différentes études réalisées dans le champ de l'Intelligence Emotionnelle depuis plus de vingt ans.

C'est une façon fiable de mesurer son fonctionnement émotionnel et d'évaluer avec précision ses forces et ses champs de développement.

C'est un outil pour développer son leadership et bâtir un plan d'action personnalisé qui se concentre sur ses véritables besoins en matière de développement.

Il mesure cinq aspects du fonctionnement émotionnel et relationnel :

- Perception de soi – comprendre ses émotions

- Expression individuelle – exprimer ses émotions
- Facultés relationnelles – développer et maintenir des relations harmonieuses
- Processus décisionnel – utiliser ses émotions pour prendre de meilleures décisions
- Gestion du stress – faire face aux problèmes

Il a été validé sur un échantillon de plus de 2 millions de personnes et est aujourd’hui l’outil le plus utilisé par les entreprises.

## 7. Comment se déroule une passation d’inventaire EQ-i2.0

Un entretien préalable avec le coach permet d’identifier votre besoin, l’objectif ou la problématique que vous souhaitez traiter.

Vous recevez ensuite un mail contenant un lien vers le questionnaire ; comptez environ 20 minutes pour le remplir.

Le coach revient vers vous pour une séance téléphonique d’environ 1 heure où vous allez débriefer ensemble les résultats de votre inventaire. Ce travail permettra notamment d’identifier vos forces et d’envisager comment les exploiter pleinement. Il fera aussi émerger des pistes pour renforcer les compétences à développer.

