

Intelligence émotionnelle

COMMENT TIRER
PROFIT DE SES
ÉMOTIONS ?



*my*connecting

Une ambition
pour chaque talent

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
L'ÉMERGENCE DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE	4
INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE : 5 PILIERS ET 2 LEVIERS !.....	5
QUOTIENT INTELLECTUEL (QI) VS QUOTIENT ÉMOTIONNEL (QE)	6
IMPORTANCE DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE SUR LE LIEU DE TRAVAIL	7
INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE : LES BÉNÉFICES POUR L'ENTREPRISE ET LES EMPLOYÉS	8
COMMENT AMÉLIORER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ?	11

INTRODUCTION

Dans un monde du travail en pleine mutation et en proie à des crises sans précédent qui mettent à rude épreuve le moral des salariés, l'intelligence émotionnelle semble s'imposer comme une compétence incontournable. Les travailleurs de demain ne seront plus simplement évalués et recrutés sur leur niveau de formation, leurs expériences professionnelles et leur quotient intellectuel, mais bien sûr leurs capacités à faire preuve d'empathie, à déchiffrer les émotions de leurs collègues et à s'adapter aux changements.

D'ailleurs, dans un rapport publié par le Capgemini Research Institute (2019), on constate que la demande des entreprises pour des salariés disposant d'une forte intelligence émotionnelle pourrait ainsi être multipliée par six dans les années à venir. Les entreprises l'ont bien compris, l'intelligence émotionnelle est une compétence précieuse qui contribue à améliorer la communication, la gestion, la résolution de problèmes et les relations en entreprise.

Néanmoins, certaines entreprises n'arrivent pas à concevoir que l'intelligence émotionnelle ne se résume pas à une disposition de caractère, mais qu'elle peut réellement être augmentée chez toutes les personnes, grâce à des dispositifs de formation adaptés.

Dans ce livre blanc, on vous dit tout sur les enjeux et les apports de l'intelligence émotionnelle pour l'entreprise et pour les salariés.

Bonne lecture !

L'ÉMERGENCE DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Les recherches sur l'intelligence émotionnelle sont prises très au sérieux par les entreprises du monde entier. Elles ont une approche pragmatique de la question : accepter les nuances de l'émotion humaine, avoir la capacité à reconnaître, comprendre et maîtriser ses propres émotions ainsi qu'à composer avec les émotions des autres personnes dans un contexte professionnel sont des leviers avérés de réussite pour une entreprise.

En 1990, **Peter Salovey** (Yale) et **John Mayer** (Université de New Hampshire), ont été les premiers à utiliser l'expression « intelligence émotionnelle » et à la conceptualiser. Leur étude soulevait ces questions : pourquoi certaines personnes au QI élevé ne réussissent-elles pas dans la vie ? Pourquoi, face aux difficultés, certains s'en sortent très bien alors que d'autres s'effondrent ?

On voit également l'émergence du concept de quotient émotionnelle (QE) comme il existe un quotient intellectuel (QI).

C'est le psychologue et journaliste scientifique **Daniel Goleman** qui va populariser l'intelligence émotionnelle en la qualifiant de valeur ajoutée. Dans un livre, devenu best-seller, paru en 1995, il publie, « Emotional Intelligence, why it can matter more than IQ » ; démontrant l'importance de l'intelligence émotionnelle tant sur le plan des relations avec ses proches que sur celui de la réussite professionnelle. Il établit clairement le lien entre les émotions et les facteurs de réussites, tant professionnels que personnels. Goleman définit 5 piliers intrinsèques à l'intelligence émotionnelle.



INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE : 5 PILIERS ET 2 LEVIERS !

L'intelligence émotionnelle repose sur ces **cinq** piliers :

1. **La conscience de soi** : vous gérez vos propres émotions, vous connaissez vos points forts et vos points faibles et tirez des conclusions.
2. **La maîtrise de soi** : vous arrivez à maîtriser vos émotions avec maturité et à les exprimer calmement.
3. **La motivation interne** : vous êtes prêt à redoubler d'efforts pour atteindre vos objectifs, même ceux à long terme. Vous êtes productif et aimez relever les défis.
4. **L'empathie** : vous comprenez les émotions et les sentiments des personnes qui vous entourent.
5. **Les compétences sociales** : vous ne craignez pas le contact humain et communiquez facilement avec des personnes connues ou avec des étrangers.

Les 2 leviers de l'intelligence émotionnelle : l'attention et l'influence

Le premier levier c'est l'attention, auquel Daniel Goleman est très attaché. Il parle de cette notion d'attention qui est constituée de trois niveaux. Le premier est l'attention à soi : conscience de soi, maîtrise de soi et auto-motivation. Comment dans une situation donnée, comment on se sent, comment on veut réagir et qu'est-ce qu'on se sent capable de faire.

Le deuxième niveau, c'est l'attention aux autres qui fait appel à l'empathie et les compétences sociales. C'est de se demander si on fait preuve d'empathie, si on s'intéresse aux autres, à leurs forces et talents ou encore est-ce qu'on a envie de collaborer avec les autres.

Enfin, on retrouve l'attention au système, c'est-à-dire à l'entreprise elle-même. Être attentif à la culture de l'entreprise, au contexte dans lequel elle se trouve, à l'environnement dans lequel on est en train d'évoluer, de vivre

et d'opérer. On peut même parler d'attention au contexte sanitaire ou économique. On ne peut pas ne pas être attentif au système même si on l'est pour soi et les autres car on risque de ne pas avoir la réaction la plus adaptée.

L'influence

Le deuxième levier est l'influence dont parle Christophe André : « Les émotions tendent naturellement à s'imposer à nous. C'est sur leur influence que nous devons agir et non sur leur présence qu'il faut apprendre à écouter ! ».

Les gens se demandent parfois ce qu'ils peuvent faire pour ne plus ressentir d'émotions dans certaines situations de peur d'être submergés. Or, ce n'est pas sur leur présence qu'on doit travailler mais se demander quel pouvoir on leur donne et comment on s'en sert. On doit évaluer l'influence qu'elles ont sur soi et comment on pourrait reprendre la main sur elles parce qu'elles peuvent s'avérer utiles.

QUOTIENT INTELLECTUEL (QI) VS QUOTIENT ÉMOTIONNEL (QE)

Avant que le terme ne soit défini pour la première fois dans les années 1990, les chargés de ressources humaines et les autres responsables en entreprise n'accordaient pas beaucoup d'importance à ce concept et ne considéraient pas les émotions et l'intelligence comme des fonctions cognitives compatibles. Ce n'est plus le cas aujourd'hui.

L'intelligence émotionnelle sur le lieu de travail est une compétence précieuse en ce qui concerne les décisions commerciales, les situations de forte pression, la résolution des conflits, les critiques constructives, etc. Les managers ayant un QE élevé s'avèrent mieux armés pour gérer ces situations de manière plus efficace. Comprendre et raisonner avec des collègues, des superviseurs et des clients exige plus que la seule logique.

L'importance de cette soft skill se ressent dans les résultats d'une étude réalisée aux États-Unis parmi les responsables

de recrutement : **75 % des personnes interrogées** ont déclaré préférer le QE au QI. Cela est compréhensible au vu de nombreuses recherches démontrant qu'une intelligence émotionnelle élevée sur le lieu de travail est directement liée à une meilleure satisfaction et à de meilleures performances professionnelles. Ces études indiquent également qu'un QE élevé est synonyme de meilleure gestion du stress et de meilleures capacités de leadership.

De plus, dans une étude réalisée par l'université HEC Genève, on constate que les personnes qui réussissent à de hauts niveaux d'excellence démontrent que plus le poste est important et implique des responsabilités, plus grand est **l'impact de l'Intelligence Emotionnelle (IE)**. Tous postes confondus, l'importance de l'IE (par rapport au QI) serait de **65% dans l'efficacité et la réussite professionnelle** ; quant aux postes managériaux, ce pourcentage **s'élèverait à 85%**.

Les auteurs de l'étude réalisé par Capgemini estiment aussi que les performances économiques peuvent être multipliées par quatre lorsqu'un investissement est réalisé pour promouvoir les compétences en matière d'intelligence émotionnelle.

L'APPORT DE L'IE DANS L'EFFICACITÉ ET LA RÉUSSITE PROFESSIONNELLE



IMPORTANCE DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

L'intelligence émotionnelle joue un rôle conséquent dans de nombreux aspects du travail. Ceux qui n'ont jamais entendu parler de ce terme peuvent mettre en doute la validité du QE. Cependant, comme l'indiquent de nombreuses recherches sur le sujet, il existe un lien indéniable entre l'intelligence émotionnelle et la réussite professionnelle, la performance au travail et une meilleure santé mentale. On peut citer une recherche publiée dans l'*American Journal of Pharmaceutical Education* qui montre qu'une forte propension à l'intelligence émotionnelle augmente la capacité d'une personne à :

- Prendre des décisions judicieuses
- Établir et à entretenir des relations positives au travail
- Gérer efficacement le stress
- Mieux faire face au changement constant

Il convient de mentionner que

l'intelligence émotionnelle peut être encore plus importante pour certains rôles en particulier au sein de l'entreprise. Prenez les ressources humaines, par exemple : cela implique de résoudre de nombreux conflits et de tenir compte des émotions des employés. Les rôles de gestion et de leadership impliquent également beaucoup de communication, de motivation et de répartition des tâches, autant d'aspects qui seraient améliorés par un meilleur QE. Cela étant dit, un niveau élevé de QE aura un impact positif sur n'importe quel rôle.

Comment l'intelligence émotionnelle aide-t-elle les managers ?

L'IE est également essentielle à la gestion des conflits sur le lieu de travail, ce qui implique d'avoir la capacité :

- d'aider les autres à traverser des situations tendues
- d'aborder les désaccords avec tact

- de définir des solutions auxquelles tout le monde peut adhérer

Les leaders qui prennent le temps de comprendre les différents points de vue s'efforcent de trouver un terrain d'entente en cas de désaccord. En prêtant attention à la façon dont les autres réagissent, vous pouvez essayer d'aider les gens à se sentir entendus, ce qui les aidera à être plus disposés à faire des compromis.

Avoir un niveau élevé d'intelligence émotionnelle n'est pas seulement bénéfique sur le lieu de travail. Cela peut avoir un impact positif sur de nombreux aspects de votre vie. La capacité à comprendre et à gérer les émotions peut vous permettre d'avoir une meilleure vision de la vie et de vous sentir plus positif vis-à-vis de vous-même et des situations.

INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE : LES BÉNÉFICES POUR L'ENTREPRISE ET LES EMPLOYÉS

Un meilleur travail d'équipe

Il est indéniable que les employés sont capables de mieux travailler en équipe lorsqu'ils ont développé leur intelligence émotionnelle. Les personnes ayant un QE élevé communiquent mieux avec les membres de leur équipe que celles qui n'ont pas la maîtrise de leurs émotions.

Elles partagent leurs idées et sont ouvertes aux idées des autres. Elles sont moins enclines à prendre des décisions unilatérales, sans penser d'abord aux autres.

Ces employés sont plus susceptibles de faire confiance à leurs collègues et d'apprécier leurs idées et leur contribution. Ils sont respectueux et réfléchis lorsque le groupe travaille ensemble. C'est une situation idéale pour un employeur.

Meilleur service client

Il est déjà assez difficile de traiter avec un client qui est impoli ou déraisonnable. La

situation s'aggrave si un employé perd ses nerfs ou devient émotif. L'entreprise ne veut certainement pas que les employés soient frustrés au point de se mettre sur la défensive ou devenir agressif. Malheureusement, ce sont des choses qui peuvent arriver si un collaborateur, n'arrivant pas à dompter ses émotions en l'absence d'intelligence émotionnelle, doit faire face à un client en colère ou simplement impoli.

Cependant, si cet employé a suivi une formation pour développer son QE, il saura comment :

- reconnaître les émotions du client sans les prendre personnellement
- Identifier et contrôler ses propres émotions négatives
- faire preuve d'empathie envers le client
- travailler à une solution sans laisser ses émotions prendre le dessus.

Il est même possible pour une personne d'utiliser l'intelligence émotionnelle pour apprendre à transformer des interactions négatives pour en tirer quelque chose de positif.

Meilleure adhésion face aux changements

Toute entreprise innovante et compétitive qui veut rester performante de façon pérenne est appelée à connaître des changements.

Bien que les employés sachent probablement que les changements au sein de leur entreprise sont basés sur ce qui est nécessaire ou ce qui est le mieux pour l'entreprise, ils ne les accueillent pas toujours à bras ouverts. En tant qu'êtres humains, nous avons toujours eu du mal à faire face au changement.

Cependant, les employés dotés d'une intelligence émotionnelle élevée s'adaptent facilement et, souvent, adoptent le changement et voient cela comme une opportunité pour se développer en même

INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE : LES BÉNÉFICES POUR L'ENTREPRISE ET LES EMPLOYÉS

temps que leur entreprise. Il s'agit d'un trait de personnalité précieux qui plus est peut-être contagieux au sein de l'équipe.

Une meilleure connaissance de soi

L'un des avantages de l'intelligence émotionnelle chez les employés est qu'elle les aide à comprendre leurs propres forces et faiblesses. Ces employés sont capables d'accepter les commentaires/feedback et de les utiliser de manière positive pour s'améliorer et se développer en tant qu'individu.

Souvent, les managers se heurtent à une attitude défensive lorsqu'ils offrent un retour constructif et nécessaire à un employé. Ce seul fait peut entraîner des frustrations et un impact négatif sur la productivité.

Les personnes dotées d'une intelligence émotionnelle se connaissent et savent ce qu'elles sont capables d'accomplir dans un laps de temps donné et ne se laisse pas submerger par leur travail.

Une attitude positive face aux critiques constructives et être conscients de ce qu'on est capable de faire sont des atouts extrêmement précieux.

Capacités de leadership

Les entreprises sont constamment à la recherche d'un leadership de qualité. Ce type de leadership fait une énorme différence en termes de productivité et de rentabilité, permettant à chaque employé de se sentir respecté et valorisé.

Il est donc logique que les managers et les recruteurs recherchent des talents dotés d'une intelligence émotionnelle élevée.

Ils ont une bonne compréhension de la nature humaine. De ce fait, ils ont un effet positif sur leurs collaborateurs. Ils sont capables d'être à la fois bienveillants et faire preuve de fermeté.

Ces leaders ont la capacité d'inspirer les employés. Les personnes qui travaillent

pour des leaders dotés d'une intelligence émotionnelle élevée sont motivées pour donner le meilleur d'elles-mêmes. Les leaders qui possèdent ces qualités peuvent également avoir un impact considérable sur la culture de l'entreprise.

Améliore les capacités de communication

Lorsqu'une personne ne parvient pas à gérer ses émotions, elle finit par les exprimer. Ce n'est pas toujours une bonne chose dans un environnement professionnel. L'un des avantages notables de la formation à l'intelligence émotionnelle est qu'au lieu d'exprimer leurs émotions (généralement négatives), les membres de votre équipe apprendront à :

- Reconnaître leurs émotions
- Assumer la responsabilité de ce sentiment
- Communiquer ce dont ils ont besoin plutôt que ce qu'ils ressentent.

INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE : LES BÉNÉFICES POUR L'ENTREPRISE ET LES EMPLOYÉS

Imaginez qu'un membre de votre équipe ait contribué à résoudre un problème important, mais qu'il ait l'impression que d'autres s'attribuent le mérite de son travail. Bien sûr, c'est frustrant. Une personne dont le QE est faible peut adopter un comportement passif-agressif ou envoyer un courriel de colère pour exprimer ses sentiments. Bien sûr, cela entraîne d'autres retombées négatives.

Maintenant, imaginez une personne qui a suivi une formation interactive sur l'intelligence émotionnelle. Cet employé reconnaîtrait son sentiment de frustration, admettrait pourquoi il se sent ainsi, puis planifierait de communiquer avec ses coéquipiers. Ensuite, il exposerait son problème et ce qu'il aimerait que vous fassiez pour le résoudre.

Réduire le stress

Il est parfaitement normal qu'un lieu de travail soit stressant. C'est un signe de croissance, de nouveaux défis à relever et de nouveaux objectifs à atteindre. Malheureusement, ce stress peut entraîner des comportements

inadaptés et une baisse de la productivité.

Heureusement, c'est un autre aspect que la formation à l'intelligence émotionnelle peut aborder. Les employés ayant un QE élevé peuvent :

- Gérer leurs réactions aux émotions des autres
- Reconnaître et contrôler leurs propres sentiments négatifs
- Assumer la responsabilité de leurs réactions
- Gérer leurs attentes
- S'engager dans des relations interpersonnelles positives



COMMENT AMÉLIORER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ?

Contrôlez vos émotions négatives

Savoir contrôler ses émotions négatives notamment lorsqu'il s'agit de relever les situations stressantes, les tensions et les relations conflictuelles, développe l'intelligence émotionnelle. Tout cela a un impact positif sur votre humeur et votre productivité. Afin de refouler vos émotions négatives, vous pouvez simplement prendre un bol d'air frais pendant votre pause déjeuner plutôt que de déjeuner devant votre ordinateur ou prendre quelques minutes pour écouter votre chanson préférée.

Organisez-vous

Lorsque vous vous organisez, vous apportez du positif dans votre quotidien. Votre espace de travail est propre et ordonné, vous savez où ranger vos documents importants et vous bénéficiez d'outils correctement réglés et configurés (ordinateur qui fonctionne correctement, chaise réglée à la bonne hauteur, écran d'ordinateur à la bonne luminosité...).

Imposez-vous, quand il le faut

Il faut, parfois, savoir dire « Non ». Dire non vous évite d'accepter plus de choses que vous ne pouvez réellement produire. Cela vous permettra aussi de gagner le respect de vos collègues et d'améliorer ainsi vos relations professionnelles en les rendant plus équilibrées. Vos collègues et vous développez ainsi ensemble votre intelligence émotionnelle.

Remettez-vous en question

Vous serez tôt ou tard confronté à des situations d'adversité. Rebondir avec une attitude positive et constructive dans des conditions de tensions, c'est bénéficier de plus de sérénité. Analysez chaque situation, comprenez-la et apprenez de vos erreurs. Posez-vous les bonnes questions pour mieux réagir.

Considérez l'opinion des autres

L'écoute constitue un élément central de

l'intelligence émotionnelle. Chaque individu est différent et exprime ses émotions différemment. Apprendre à écouter permet de comprendre les sentiments des autres. Il est, de plus, important d'être à l'écoute de vos propres sentiments et de vos émotions pour mieux les comprendre et ainsi mieux les dompter.

L'intelligence émotionnelle : un processus d'apprentissage progressif

Développer son Intelligence émotionnelle est un processus d'apprentissage progressif qui doit être mené avec diligence et persévérance. De nos jours, surtout dans l'univers professionnel, l'intelligence émotionnelle est une faculté prisée et s'avère être aussi importante que les compétences techniques. Il est donc important d'être conscient de cet aspect et d'être davantage à l'écoute de soi et des autres.

COMMENT AMÉLIORER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ?

Formez - vous !

Peut-on se former à l'intelligence émotionnelle ? La recherche dit que oui. Bien que les aptitudes sociales et les traits de personnalité soient des facteurs clés du QE, la pratique des compétences émotionnelles peut accroître cet ensemble de compétences précieuses.

La conscience de soi est une compétence essentielle en matière de QE. Entraînez-vous à reconnaître vos propres émotions pour devenir plus conscient de vous-même. Une fois que vous serez capable d'identifier efficacement vos propres sentiments de bonheur, de colère, de frustration, etc., vous serez en mesure de mieux percevoir les signaux émotionnels des autres.

De solides compétences sociales sont également liées à une intelligence émotionnelle élevée sur le lieu de travail. Par exemple, les compétences sociales vous aident à écouter activement, à

reconnaître les signaux non verbaux et à communiquer avec les autres. Recherchez les interactions sociales pour développer cette caractéristique.



myconnecting

Une ambition
pour chaque talent



CONSULTANT MYCONNECTING

Julien DUFOUR est à votre écoute pour répondre à vos besoins et vous faire gagner du temps :

Téléphone : +33 1 76 43 13 40

Email : j.dufour@groupemyconnecting.com