



## Pourquoi l'intelligence émotionnelle ?

### L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

Elle se présente sous deux facettes :

- Une facette centripète, la compétence émotionnelle, qui se décompose en trois familles
- Une facette centrifuge ou sociale qui comprend les aptitudes sociales et « l'empathie en action »

### LA COMPETENCE EMOTIONNELLE

#### *La conscience de soi*

Connaître ses propres états intérieurs, ses préférences, des ressources et ses intuitions.

- La conscience de soi émotionnelle : savoir reconnaître ses émotions et leurs effets.
- Une autoévaluation précise : connaître ses forces et ses limites
- La *confiance* en soi : être sûr de sa valeur et de ses capacités.

#### *La maîtrise de soi*

Savoir gérer ses états intérieurs, ses intuitions, ses ressources.

- *Le contrôle de soi* : gérer les émotions et les impulsions.
- La fiabilité : se montrer honnête et intègre en tout circonstance.
- La conscience professionnelle : s'acquitter de son travail de manière responsable.
- L'adaptabilité : faire preuve de souplesse devant les changements.
- L'innovation : être à l'aise avec les approches, les idées et les informations nouvelles.

#### *La motivation*

Les tendances émotionnelles qui nous aident à atteindre nos buts.

- L'exigence de perfection : l'effort pour atteindre un niveau d'excellence ou pour l'améliorer.
- L'engagement : savoir épouser les objectifs du groupe ou de l'entreprise.
- L'initiative : être prêt à saisir les opportunités.
- L'optimisme : poursuivre ses objectifs avec ténacité malgré obstacles et déconvenues.

*Zoom sur la confiance en soi : un fort sentiment de sa dignité et de ses capacités personnelles. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Font preuve d'assurance dans les rapports humains, ont de la « présence » ;
- Sont capables de défendre des points de vue impopulaires et de prendre des risques pour ce qu'ils estiment juste ;
- Sont résolus, capable de prendre des décisions saines malgré les incertitudes et les pressions.



## Pourquoi l'intelligence émotionnelle ?

*Zoom sur le contrôle de soi : garder la maîtrise des émotions et impulsions perturbatrices. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Dominent bien leurs impulsions et leurs angoisses ;
- Restent calmes, positifs et imperturbables même dans les moments éprouvants ;
- Pensent clairement et restent concentrés malgré le stress.

*Zoom sur innovation et adaptabilité i.e. rester ouvert aux nouvelles idées et réagir avec souplesse aux changements. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

1. Pour l'innovation :
  - Restent à l'affût des idées nouvelles d'où qu'elles viennent ;
  - Proposent des solutions originales aux problèmes ;
  - Adoptent des points de vue originaux et prennent des risques dans leur réflexion ;
2. Pour l'adaptabilité :
  - Savent concilier harmonieusement exigences multiples, priorités changeantes et mutations rapides ;
  - Adaptent leurs réactions et leur tactique à l'évolution des circonstances.

### *les aspects de la motivation*

*Zoom sur la fiabilité et conscience professionnelle i.e. faire preuve d'intégrité et se comporter de façon responsable*

#### 1. Fiabilité :

Les êtres qui possèdent cette compétence :

- Ont une conduite irréprochable d'un point de vue éthique ;
- Construisent des relations de confiance par leur fiabilité et leur authenticité ;
- Reconnaittent leurs propres erreurs et manifestent leur désaccord avec les comportements qu'ils jugent immoraux.

#### 2. Conscience professionnelle :

Les êtres qui possèdent cette compétence :

- Tiennent leurs engagements et leurs promesses ;
- Endossent la responsabilité des objectifs qu'ils se sont assignés ;
- Se montrent organisés et méticuleux dans leur travail.

*Zoom sur l'exigence de réussite i.e. atteindre ou améliorer un niveau d'excellence. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Sont axés sur les résultats et montrent une volonté tenace d'atteindre leurs objectifs ;
- Se fixent des objectifs exigeants et prennent des risques calculés ;
- Combattent leurs incertitudes par une recherche constante d'informations et de méthodes pour progresser ;
- Apprennent pour améliorer leurs performances

*Zoom sur l'engagement i.e. adhérer aux objectifs d'un groupe ou d'une entreprise. Les êtres qui possèdent cette compétence :*



## Pourquoi l'intelligence émotionnelle ?

- Sont prêts à s'imposer des sacrifices pour atteindre les objectifs de l'entreprise ;
- Sont capables de s'identifier à une dynamique collective ;
- S'appuient sur les valeurs essentielles du groupe pour prendre des décisions en connaissance de cause.

*Zoom sur initiative et optimisme i.e. faire preuve d'anticipation et de persévérance. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

1. pour l'initiative :

- Sont prêts à saisir les opportunités ;
- S'assignent des objectifs qui dépassent ce qu'on attend d'eux ;
- Contournent les procédures bureaucratiques et infléchissent les règles quand l'exécution d'un travail l'exige.

2. Pour l'optimisme :

- Persistent dans la poursuite de leurs objectifs malgré obstacles et revers ;
- Travaillent avec l'espoir de réussir plutôt qu'avec la crainte d'échouer ;
- Considèrent les déconvenues comme le résultat de circonstances modifiables plutôt que d'une déficience personnelle.



## Pourquoi l'intelligence émotionnelle ?

### LA COMPÉTENCE SOCIALE

Elle se divise en aptitudes sociales et en empathie pratique

#### *L'empathie*

C'est la conscience des sentiments, des besoins et des soucis d'autrui. On y inclut

- La *compréhension des autres* : capter les sentiments et les points de vue des autres et éprouver un intérêt réel pour leurs soucis.
- La *passion du service* : anticiper, reconnaître et satisfaire les besoins des clients.
- L'*enrichissement des autres* : sentir les besoins et les carences des autres et stimuler leurs capacités.
- L'*exploitation de la diversité* : savoir concilier des sensibilités différentes pour mieux saisir les opportunités.
- Le *sens politique* : savoir déchiffrer les flux émotionnels sous-jacents d'un groupe et ses relations de pouvoir.

#### *Les aptitudes sociales*

C'est la capacité à induire des réponses favorables chez les autres.

- L'ascendant : savoir employer la tactique efficace pour persuader.
- La communication : envoyer des messages clairs et convaincants.
- La direction : inspirer et guider les groupes et les gens.
- Cristalliser les changements : savoir initier ou gérer des changements.
- Le sens de la médiation : savoir négocier et résoudre les conflits.
- Nouer des liens : savoir cultiver des relations utiles.
- Le sens de la collaboration et de la coopération : travailler avec les autres à des objectifs communs.
- Mobiliser une équipe : créer une synergie de groupe au service d'objectifs communs.

*Zoom sur « comprendre les autres » i.e. adopter les sentiments et les points de vue des autres et prendre un intérêt réel à leurs préoccupations. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Sont attentifs aux signaux émotionnels et écoutent bien ;
- Font preuve de sensibilité et comprennent les points de vue des autres ;
- Savent deviner les besoins des autres et leur apporter une réponse adaptée.

*Zoom sur la priorité au service soit anticiper, reconnaître et satisfaire les besoins des clients. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Comprennent les besoins de leurs clients et leur fournissent les services ou les produits adéquats ;
- Cherchent des moyens d'accroître la satisfaction et la fidélité des clients ;
- Offrent chaleureusement l'assistance nécessaire ;
- Épousent le point de vue du client et se comportent en conseillers avisés.



## Pourquoi l'intelligence émotionnelle ?

*Zoom sur « enrichir les autres » ou détecter les besoins de formation des autres et stimuler leurs capacités. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Reconnaittent les atouts et récompensent les réalisations et la volonté de progrès de leurs collaborateurs ;
- Leur dispensent des critiques utiles et savent discerner leurs insuffisances ;

Les guident, les conseillent opportunément et leur proposent des missions qui les incitent à se dépasser.

*Zoom sur « exploiter la diversité » i.e. entretenir des rapports fructueux avec des êtres très divers. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Entretiennent des rapports cordiaux et respectueux avec des êtres de milieux variés ;
- Acceptent des visions du monde très différentes et intègrent les différences culturelles ;
- Rejetent les préjugés et l'intolérance.

*Zoom sur le sens politique i.e. savoir déchiffrer les rapports humains et politiques invisibles. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Interprètent lucidement les relations de pouvoir essentielles ;
- Détectent les réseaux d'influence qui comptent ;
- Saisissent tenants et aboutissants des points de vue et des démarches de leurs clients, de leurs consommateurs et de leurs concurrents.

*Zoom sur l'influence ou manier des outils de persuasion efficaces. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Savent persuader leurs interlocuteurs ;
- Adaptent leur discours à la personnalité de ceux-ci ;
- Mettent en œuvre des stratégies complexes et recourent à l'influence indirecte pour obtenir un consensus ;
- Savent accomplir un geste spectaculaire pour emporter la décision.

*Zoom sur l'aptitude à communiquer i.e. écouter avec bienveillance et envoyer des messages convaincants. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Savent accepter les concessions mutuelles, capter les signaux émotionnels et adapter leur message à leur interlocuteur ;
- Règlent les problèmes difficiles franchement et simplement ;
- Savent écouter, recherchent la compréhension réciproque et sont ouverts à l'échange d'informations.

*Zoom sur « diriger » i.e. inspirer et guider des individus ou des groupes. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Savent susciter et canaliser l'enthousiasme et faire partager leur vision ;
- Adaptent leur style de direction aux circonstances ;
- Guident le travail des autres tout en les responsabilisant ;
- Donnent l'exemple.



## Pourquoi l'intelligence émotionnelle ?

*Zoom sur « catalyser les changements ». Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Reconnassent la nécessité de changer et de renverser des barrières ;
- Remettent en question le statu quo pour faire reconnaître le besoin de changement ;
- Se font les hérauts du changement et incitent les autres à le mettre en œuvre ;
- Donnent forme aux changements qu'attendent les autres.

*Zoom sur la gestion des conflits ou négocier et résoudre les différends. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Manient les caractères difficiles et les situations tendues avec tact et diplomatie ;
- Devinent les sources de conflit potentiel, clarifient les désaccords et s'efforcent de les désamorcer ;
- Encouragent les débats et les discussions ouvertes ;
- Travaillent à des solutions où chacune des parties est gagnante.

*Zoom sur « construire les liens » i.e. entretenir des relations utiles. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Cultivent et entretiennent de larges réseaux informels ;
- Recherchent des relations mutuellement bénéfiques ;
- Construisent des rapports à long terme et cultivent leurs contacts.

*Zoom sur « savoir travailler en équipe » i.e. créer une synergie en travaillant à des buts communs. Les êtres qui possèdent cette compétence :*

- Présentent des qualités d'équipiers comme le respect et la serviabilité ;
- Communiquent leur enthousiasme et leur dynamisme à leurs coéquipiers ;
- Développent une identité de groupe, un esprit de corps et un sens du dévouement ;
- Protègent le groupe et sa réputation. Ne s'accaparent pas les mérites d'un travail collectif.

