



Avec les Nuls, tout devient facile!

L'Intelligence émotionnelle

**POUR
LES NULS**

- ✓ **La conscience de soi émotionnelle**
- ✓ **La gestion des personnalités difficiles**
- ✓ **L'intelligence émotionnelle au travail**

Dr Steven J. Stein

Psychologue clinicien

Françoise Dorn

Consultante et psychothérapeute



L'Intelligence émotionnelle

POUR
LES NULS

Steven J. Stein

Adaptation française par

Françoise Dorn

FIRST
 Editions

L'Intelligence émotionnelle pour les Nuls

Titre de l'édition anglaise : *Emotional Intelligence For Dummies*

« Pour les Nuls » est une marque déposée de Wiley Publishing, Inc.

« For Dummies » est une marque déposée de Wiley Publishing, Inc.

© John Wiley & Sons, Ltd, 2009

© Éditions First-Gründ, 2011 pour l'édition française. Publiée en accord avec Wiley Publishing, Inc.

John Wiley & Sons Canada, Ltd

6045 Freemont Blvd.

Mississauga, ON L5R4J3

ISBN : 9782754025331

Dépôt légal : Août 2011

ISBN Numérique : 9782754032889

Édition : Marie-Anne Jost-Kotik

Éditrice junior : Charlène Guinoiseau

Traduction : Christophe Billon

Correction : Anne-Lise Martin

Mise en page : Madjid Benhemam

Fabrication : Antoine Paolucci

Production : Emmanuelle Clément

Éditions First-Gründ

60, rue Mazarine

75006 Paris – France

Tél. : 01 45 49 60 00

Fax : 01 45 49 60 01

E-mail : firstinfo@efirst.com

Internet : www.pourlesnuls.fr

Cette œuvre est protégée par le droit d'auteur et strictement réservée à l'usage privé du client. Toute reproduction ou diffusion au profit de tiers, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie de cette œuvre est strictement interdite et constitue une contrefaçon prévue par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. L'éditeur se réserve le droit de poursuivre toute atteinte à ses droits de propriété intellectuelle devant les juridictions civiles ou pénales.

À propos de l'auteur

Titulaire d'un doctorat, **Steven J. Stein** est psychologue clinicien et président de Multi-Health Systems (MHS), éditeur internationalement reconnu de logiciels d'évaluation. Il a été président de la Fondation de psychologie du Canada et de l'Association de psychologie de l'Ontario. Le Dr Stein est maître assistant au sein du département de psychiatrie de l'université de Toronto et l'a également été au sein du département de psychologie de l'université York de Toronto.

Le Dr Stein a coécrit (avec le Dr Howard Book) l'ouvrage au succès mondial *The EQ Edge : Emotional Intelligence and Your Success* (Jossey-Bass) et est l'auteur de *Make Your Workplace Great : The 7 Keys to an Emotionally Intelligent Organization* (Jossey-Bass).

Expert reconnu en évaluation psychologique et intelligence émotionnelle, il est intervenu comme consultant dans l'armée et dans des agences gouvernementales telles que les forces canadiennes, l'US Air Force, l'US Army et l'US Navy, des unités spéciales du Pentagone, l'Académie du FBI, ainsi que dans des entreprises telles qu'American Express, Air Canada, Canyon Ranch, Coca-Cola (Mexique), la Canadian Imperial Bank of Canada (CIBC) et des clubs sportifs professionnels.

Il est intervenu dans plus d'une centaine d'émissions de télévision et de radio dans tout le Canada et les États-Unis. Il a également été cité dans de nombreux journaux, magazines et blogs.

Le Dr Stein a fait des conférences sur l'intelligence émotionnelle au Canada, aux États-Unis, au Mexique, en Europe, en Australie et en Asie. Vous pouvez le joindre à l'adresse suivante : ceo@mhs.com.

Remerciements de l'auteur

Je dois bien l'admettre, je n'avais jamais pensé écrire un « Pour les Nuls » sur l'intelligence émotionnelle (IE). Bien que *L'Intelligence émotionnelle pour les Nuls* soit mon troisième livre sur le sujet, c'est le premier à aller au-delà du monde du travail pour explorer la sphère familiale, les amis et les inconnus.

Lorsque je me suis plongé dans ce domaine d'étude il y a presque quinze ans, la question qui revenait le plus souvent, particulièrement de la part des médias, était : combien de temps cette mode va-t-elle durer ? Je répondais que tant qu'il y aurait plus d'une personne vivant sur cette planète et devant interagir avec les autres, l'intelligence émotionnelle serait importante.

Je souhaite remercier toutes les personnes de Wiley qui m'ont encouragé à écrire ce livre. Merci tout d'abord à mon éditeur Don Loney de m'avoir présenté la collection « Pour les Nuls ». Il m'a convaincu que c'était un excellent moyen de prêcher la bonne parole en matière d'IE. Un grand merci à l'éditeur qui m'a accompagné sur ce projet, Robert Hickey : il m'a patiemment maintenu sur les rails et formé avec gentillesse au ton d'un « Pour les Nuls ». Un grand merci également à Colleen Totz Diamond, qui m'a prodigué ses suggestions et ses encouragements, tout en veillant à la fluidité de ma prose. Merci à mon réviseur, Laura Miller, et à mon chef de projet, Elizabeth McCurdy, et, bien entendu, aux gens du marketing qui vont contribuer à faire de cet ouvrage un succès.

Ma reconnaissance va également à tout le merveilleux personnel, toujours dévoué, de Multi-Health Systems. Leur talent et l'espace de travail d'une grande intelligence émotionnelle qu'ils ont créé m'ont permis de me lancer dans des projets tels que celui-ci.

Bien entendu, je tiens à remercier chaleureusement ma femme, Rodeen, de son soutien et de sa patience tout au long de ce projet, sans oublier mes enfants, Alana et Lauren.

À propos de l'adaptatrice

Françoise Dorn est maître praticien en programmation neuro-linguistique, praticien en hypnose ericksonnienne, formée à l'analyse transactionnelle, à l'EMDR (Eyes Movement Desensitization and Reprocessing), à la trame thérapeutique et à l'EFT (Emotional Freedom Technic).

Son domaine d'expertise est la gestion du stress et des émotions.

Psychothérapeute, consultante, elle est intervenue durant de nombreuses années pour un organisme de formation leader européen du secteur, comme spécialiste du stress, de la communication et du développement personnel.

Actuellement, elle consacre son activité à l'écriture, aux conférences et à la radio.

Elle anime une chronique psychologique journalière *Et si on parlait de vous* sur France Bleu Gascogne.

Elle est coauteur avec Élisabeth Couzon de plusieurs ouvrages :

- *Soyez un stressé heureux* (ESF)
- *Apprivoisez les conflits pour optimiser votre vie* (Vuibert)
- *Petit manuel du bonheur au féminin* (InterEditions)
- *Cahier d'exercices pour être heureux* (ESF)
- *Cahier d'exercices pour les amoureux* (ESF)
- *Cahier d'exercices pour bien dormir* (ESF)
- *Cahier d'exercices pour apprivoiser votre stress* (ESF)
- *Cahier d'exercices pour rencontrer l'amour* (ESF)
- *Les émotions. Développer son intelligence émotionnelle* (ESF)

Ce dernier ouvrage est très complémentaire de celui que vous allez lire. Il donne en particulier de nombreuses clés d'approches thérapeutiques diverses, utiles pour gérer ses émotions.

Pour agrémenter votre voyage au cœur de l'intelligence émotionnelle, elle a semé au fil des pages des informations complémentaires, des métaphores et citations...

« L'émotion est ce moment où l'acier rencontre une pierre et en fait jaillir une étincelle, car l'émotion est la source principale de toute prise de conscience. Point de passage de l'obscurité à la lumière, ni de l'inertie au mouvement sans émotion. »

Carl Gustav Jung

Préface

.....

Pour faire court, derrière l'*intelligence émotionnelle* figure l'idée que les émotions sont des sources d'information importantes et utiles. Elles nous aident à résoudre des problèmes et guident nos interactions sociales. Et surtout, certaines personnes exploitent mieux les émotions que d'autres.

Alors, qui sont donc ces personnes à l'intelligence émotionnelle développée ? Il s'agit de personnes que vous connaissez et vous en faites peut-être partie. Si vous êtes du genre à bien lire les émotions des autres sur leur visage ou à interpréter avec pertinence vos sentiments, à mettre des mots dessus, à gérer vos émotions avec efficacité et à aider les autres à faire de même, à utiliser vos émotions pour raisonner clairement ou décrypter les situations dans vos échanges avec les autres, vous êtes probablement une personne douée d'une belle intelligence émotionnelle. Et si vous n'êtes pas certain d'être ce genre de personne, ce livre va peut-être vous aider à apprendre les techniques et compétences pour le devenir.

En 1990, quand John D. Mayer et moi-même avons publié dans la revue *Imagination, Cognition, and Personality* le premier article scientifique décrivant l'existence d'une théorie de l'intelligence émotionnelle, nous n'étions pas certains que les lecteurs trouveraient intéressante ou convaincante l'idée que les gens diffèrent dans leur façon d'identifier, de comprendre, de gérer et d'utiliser leurs émotions pour orienter leur réflexion et leurs actes. Eh bien, nous avons tort ! Au printemps 2009, pendant que je rédigeais cette préface, j'ai tapé « emotional intelligence » sur Google et j'ai obtenu plus de trois millions de résultats. On a assisté à une explosion de l'intérêt pour l'intelligence émotionnelle et nous savons aujourd'hui certaines choses que nous ignorions il y a vingt ans.

Tout d'abord, nous savons que l'intelligence émotionnelle se mesure et l'auteur de cet ouvrage, Steven Stein, est président d'une entreprise qui crée des outils d'évaluation psychologique, dont le MSCEIT, test que nous avons développé. Ensuite, nous savons que les scores élevés au MSCEIT et à d'autres mesures de l'intelligence émotionnelle concernent la santé psychologique, l'efficacité au travail et le comportement dans les relations sociales. Enfin, nous savons qu'il est possible d'apprendre à améliorer ces capacités d'une multitude de façons. Par exemple, notre collègue Marc Brackett a développé et testé un programme scolaire qui aide les enfants à cultiver leur intelligence émotionnelle (et à mieux travailler à l'école).

Ces conclusions prouvent que l'ouvrage du Dr Stein tombe à point nommé. Nous en savons beaucoup plus sur l'intelligence émotionnelle qu'il y a vingt ans et il est parvenu à synthétiser ces connaissances et à les présenter d'une manière très pédagogique et attrayante.

Il ne suffit cependant pas de lire un texte sur le sujet pour devenir émotionnellement intelligent du jour au lendemain. Je vous conseille vivement d'effectuer les exercices décrits par le Dr Stein dans cet ouvrage et de rechercher d'autres moyens d'exploiter vos qualités émotionnelles, par exemple en lisant de la grande littérature, en vous intéressant plus aux différentes formes d'art ou simplement en passant plus de temps à observer les autres et à réfléchir à vos propres capacités, motivations et comportements. Une fois que vous cernerez mieux les façons d'améliorer votre intelligence émotionnelle, vous ne verrez plus les autres du même œil.

Ce n'est pas entièrement garanti mais je soupçonne *L'Intelligence émotionnelle pour les Nuls* de vous inciter à élargir votre perception de l'intelligence et à développer les capacités émotionnelles qui vous aideront à rendre votre vie plus heureuse.

Dr Peter Salovey
Chris Argyris, professeur de psychologie
Université de Yale

Sommaire



Introduction	1
À propos de ce livre	2
Hypothèses gratuites.....	2
Les conventions utilisées dans ce livre.....	3
Ce que vous n'avez pas besoin de lire.....	3
Comment ce livre est organisé.....	4
Première partie : Une nouvelle forme d'intelligence a été repérée !.....	4
Deuxième partie : Les coulisses de l'intelligence émotionnelle	4
Troisième partie : Emporter son intelligence émotionnelle au travail.....	5
Quatrième partie : Être émotionnellement intelligent à la maison.....	6
Cinquième partie : La partie des Dix.....	6
Les icônes utilisées dans ce livre	6
Par où commencer	7
 Première partie : Une nouvelle forme d'intelligence a été repérée !	 9
 Chapitre 1 : Se sentir intelligent.....	 11
Définition de l'intelligence émotionnelle	11
Maîtriser ses émotions	13
Comprendre les émotions des autres.....	16
Influer sur les émotions d'autrui	17
Suivre la règle d'or	18
Appliquer l'intelligence émotionnelle au travail.....	19
Les bienfaits de l'intelligence émotionnelle au travail.....	20
... et ceux d'un environnement professionnel émotionnellement plus intelligent	20
Créer des relations familiales harmonieuses	23
 Chapitre 2 : Évaluer son intelligence émotionnelle.....	 25
Mesurer l'intelligence émotionnelle	25
Se sentir, réfléchir et se comporter comme une personne émotionnellement intelligente.....	28



L'Intelligence émotionnelle pour les Nuls

Ressentir les choses comme une personne émotionnellement intelligente	28
Réfléchir comme une personne émotionnellement intelligente	29
Se comporter comme une personne émotionnellement intelligente	31
Repérer une personne émotionnellement intelligente	33

Chapitre 3 : Trouver le bonheur37

La définition du bonheur.....	37
Comprendre les bienfaits du bonheur	38
Modifier ses émotions.....	40
Aborder les problèmes avec optimisme.....	41
Connaître ses forces et ses faiblesses.....	42
Trouver le bonheur authentique.....	43

Deuxième partie : Les coulisses de l'intelligence émotionnelle 47

Chapitre 4 : L'intelligence émotionnelle, comment ça marche.....49

Saisir la différence entre intelligence émotionnelle et QI	50
Connaître l'influence de ses émotions.....	52
Présentation de l'intelligence émotionnelle.....	54
Comprendre le fonctionnement des tests de QE.....	56
L'EQ-i (inventaire du quotient émotionnel)	56
L'EQ-360	58
Le MSCEIT	59
Comprendre le fonctionnement des tests de QE par rapport aux tests de personnalité	61
Distinguer les traits de personnalité des capacités émotionnelles	63
Suivre la personnalité tout au long de la vie	64
Modifier son intelligence émotionnelle	65

Chapitre 5 : Prendre mieux conscience de ses émotions.....69

Définir émotions, sentiments et humeurs.....	70
Identifier ses émotions	73
Immersion dans l'univers des émotions.....	75
Interpréter les comportements	76
Étudier les comportements autodestructeurs.....	77
Comprendre le langage corporel.....	80
Identifier la colère	80
Reconnaître la peur ou l'anxiété.....	81
Percevoir la tristesse	81
Déceler la gêne.....	82
Repérer la surprise.....	82
Capter la joie	82
Lire ses émotions à travers les autres.....	83

Modifier ses émotions négatives	84
Repérer les émotions négatives	86
Utiliser la théorie ABCDE des émotions	87
Chapitre 6 : Gérer ses émotions	89
Bon, je me sens triste, fou de rage ou mal. Et maintenant que faire ?	89
Utiliser la restructuration cognitive	90
Les méthodes de diversion	93
Relaxation, méditation et autres activités similaires	94
La relaxation progressive	95
La respiration diaphragmatique ou par le ventre.....	96
La digitopuncture.....	97
La diversion volontaire.....	97
Le fonctionnement de la pleine conscience	98
Le rire.....	99
Se sortir d'une mauvaise situation	100
Les approches à court terme.....	101
Les solutions à long terme	102
Améliorer ses émotions	103
Percevoir l'importance de l'entraînement	104
Développer une pensée positive.....	104
Chapitre 7 : Comprendre la notion d'empathie	107
Saisir la différence entre empathie et compassion.....	108
« Je » n'a rien à voir là-dedans	108
Pourquoi la différence entre les deux est importante	109
Déchiffrer les émotions des autres	112
Se mettre à la place de l'autre	114
Commencer par ce que dit l'autre	114
Comprendre le message délivré par son visage.....	115
Décoder le langage corporel	116
Montrer aux autres que l'on comprend leurs sentiments	117
Vérifier	117
Obtenir confirmation.....	118
Explorer les situations où l'empathie s'avère très utile	119
Renforcer les relations intimes.....	120
Comprendre les amis et proches	121
Gérer les situations tendues impliquant des inconnus	121
Chapitre 8 : Gérer les émotions des autres	125
Modifier ses réactions envers les autres.....	125
Avoir conscience de ses réactions instinctives.....	126
Passer en revue les autres réactions possibles.....	127
Gérer les émotions des autres	128
Identifier l'état d'esprit des autres	130

Choisir un comportement de substitution réaliste	131
Faire en sorte que l'autre personne veuille bien changer	133
Faire face à des personnes difficiles.....	134
Identifier le résultat idéal face à une personne difficile	136
Développer des techniques pour gérer les personnes difficiles	136
Gérer les amis et proches difficiles.....	138
Commencer par identifier votre objectif relationnel.....	138
Parvenir à la relation souhaitée.....	139

Troisième partie : Emporter son intelligence émotionnelle au travail 141

Affronter les situations professionnelles difficiles143

Avoir des sentiments au travail ?.....	144
Avoir conscience de ses sentiments au travail.....	144
Contrôler ses émotions.....	145
Les contrariétés au travail.....	148
Faire face aux soucis.....	149
Gérer ses peurs	151
Explorer les situations qui vous font donner le meilleur de vous-même au travail.....	152
Gérer les émotions des autres au travail.....	155

Chapitre 10 : Réussir grâce à l'intelligence émotionnelle159

Trouver le bon emploi.....	160
Tester ses intérêts, sa personnalité et son intelligence.....	160
Les tests d'intérêt professionnel.....	161
Les tests de personnalité.....	161
L'intelligence cognitive ou QI (quotient intellectuel).....	162
Les tests d'aptitude	163
Le rôle du QE dans l'équation professionnelle.....	163
Évaluer sa vie professionnelle.....	166
Comprendre que vous êtes ce que vous ressentez.....	167
Connaître ses sentiments à propos de son emploi.....	167
Connaître ses domaines d'excellence	168
Améliorer ses performances de collaborateur.....	170
Savoir si l'on est une personne sociable	171
Gérer efficacement le facteur humain au travail	172
Améliorer ses performances dans le travail autonome.....	173
Savoir si l'on préfère travailler seul	174
Travailler seul et progresser	174
Bien communiquer avec les autres	175
Se motiver	175

Influencer les autres au travail.....	176
Faire preuve d'empathie pour vendre	177
Comprendre la notion d'assertivité	178
Devenir un meilleur coéquipier	180
Comprendre le fonctionnement de l'équipe	180
Bien s'intégrer dans une équipe	181
Aider les autres membres de l'équipe	182
Chapitre 11 : Devenir un leader émotionnellement intelligent	185
Obtenir des autres qu'ils fassent certaines choses	186
Être ou ne pas être cadre.....	186
Se faire écouter des autres.....	187
Obtenir la coopération des autres	188
Diriger les autres	190
Définition d'un leader d'entreprise efficace	192
Être ancré dans la réalité et équilibré.....	193
Être capable de prendre des décisions	194
Avoir un style de management participatif	194
Être solide et résistant.....	196
Connaître son aptitude à commander.....	196
Connaître ses faiblesses en termes de leadership.....	197
Savoir si vous êtes fait pour diriger les autres au travail.....	198
Effectuer un travail d'encadrement de qualité.....	199
Chapitre 12 : Créer un environnement professionnel émotionnellement intelligent	203
Définition d'un lieu de travail émotionnellement intelligent	204
Le lieu de travail typique.....	206
Rechercher un environnement professionnel émotionnellement intelligent	207
Votre lieu de travail est-il émotionnellement intelligent ?	209
Recenser les forces de son lieu de travail.....	211
Repérer les points à améliorer	211
Des problèmes avec le travail proprement dit	211
Le manque de ressources	212
Des problèmes avec certaines personnes	212
Savoir si son lieu de travail est émotionnellement intelligent	213
Trouver le bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.....	214
Connaître ses valeurs	214
Étudier son temps de travail	216
Se pencher sur toute sa vie	217
Comment équilibrer travail et vie personnelle.....	218
Créer des équipes émotionnellement intelligentes	219
Définition d'une équipe (au travail)	220
Comprendre ce qui fait fonctionner une équipe.....	221
Accroître l'intelligence émotionnelle de ses équipes	222

Améliorer l'intelligence émotionnelle de son lieu de travail	223
Commencer par soi-même	223
Influencer ses collègues.....	224
Gérer son supérieur.....	225
Viser l'excellence.....	226

Chapitre 13 : Réussir à l'université en faisant preuve d'intelligence émotionnelle 229

Pourquoi les échecs en première année de fac sont-ils si nombreux ?	230
Adieu cher lycée, bienvenue à l'université !	230
Les problèmes rencontrés par les étudiants de première année.....	231
Se préparer aux problèmes émotionnels et sociaux	233
Être attentif aux signes de décrochage.....	234
S'adapter à la première année universitaire.....	235
Savoir si la première année se passe bien	235
Suggestions pour retrouver le droit chemin.....	236
Identifier les problèmes possibles	236
Faire le point sur ses ressources.....	237
Passer à l'action.....	239
Connaître ses objectifs à long terme.....	239
Passer en revue ses forces	240
Identifier ses forces et faiblesses	241
Se fixer des objectifs à long terme	242
Atteindre des objectifs à long terme.....	243

Quatrième partie : Être émotionnellement intelligent à la maison 245

Chapitre 14 : Créer des relations émotionnellement intelligentes247

Évaluer sa relation amoureuse.....	248
Saisir l'importance de l'intelligence émotionnelle dans une relation amoureuse	249
Noter son couple.....	250
Comprendre l'influence de ses émotions sur la relation	252
Émotions : le ciment de la relation.....	253
Le rôle des émotions pour cheminer ensemble	254
Pourquoi les émotions entraînent-elles parfois l'éloignement des deux partenaires ?	255
Comprendre et gérer les émotions de son partenaire	258
Prendre la température émotionnelle de son partenaire.....	258
Savoir par où commencer afin de gérer les émotions de son partenaire	259
Repousser les limites dans la gestion des émotions de son partenaire.....	260
Utiliser ses capacités émotionnelles dans sa vie de couple	261

Prendre sa propre température émotionnelle	262
Savoir quelles batailles valent la peine d'être livrées.....	262
Savoir quand tenir sa langue.....	264
Faire preuve d'empathie pour améliorer sa vie de couple.....	264
Bâtir des relations sociales émotionnellement saines.....	265
Exploiter ses capacités émotionnelles dans les relations sociales.....	265
Trouver le bon équilibre entre capacités émotionnelles et comportement en société	266

Chapitre 15 : Élever des enfants en bonne intelligence... émotionnelle 269

Devenir des parents émotionnellement intelligents	270
Pourquoi n'enseigne-t-on rien sur les enfants ?.....	271
Gérer ses propres émotions.....	271
Comprendre l'état d'esprit et les principes de son partenaire	273
Agir en équipe	274
Gérer les émotions de l'autre	276
Garder son sang-froid avec son enfant.....	277
Exploiter ses capacités émotionnelles pour gérer son enfant.....	278
Parvenir à contrôler ses pulsions	279
Un guide nommé empathie	279
Gérer les crises en réglant les problèmes	280
Se maîtriser face à un adolescent	281
Ce qu'il faut savoir sur la souplesse.....	281
L'utilité de savoir gérer le stress.....	282
Les pensées stressantes	282
La diversion	283
Gérer les turbulences de l'adolescence	283
Maintenir une estime de soi équilibrée.....	284
Évaluer l'aptitude à communiquer de son adolescent.....	285
Apprendre la responsabilité sociale à son adolescent	285

Chapitre 16 : Élever un enfant émotionnellement intelligent..... 287

Comprendre son enfant.....	288
Être très tôt un modèle en matière d'empathie	288
Décrypter les humeurs de son enfant	289
Aider son enfant à mieux prendre conscience de ses émotions.....	291
Des exercices pour la conscience de soi	291
Établir le lien entre les émotions et les conséquences.....	292
Gérer le repli sur soi de son enfant	294
Pourquoi certains enfants sont-ils timides ?	294
Faire sortir son enfant de sa coquille	295
Gérer l'hyperactivité ou les comportements agressifs de son enfant.....	296
L'épidémie de troubles du déficit de l'attention avec (ou sans) hyperactivité (TDAH).....	297
Savoir si son enfant souffre d'un TDAH.....	297

Pourquoi tant d'enfants sont-ils agressifs ?	298
Comment savoir si son enfant est trop agressif	300
L'importance de l'insensibilité et de l'absence d'émotions	301
Faire en sorte que son enfant soit moins rebelle et provocateur	302
Tout faire pour que son adolescent attache de l'importance à l'intelligence émotionnelle	304
Parler émotions avec son ado.....	304
Parvenir à ce que votre adolescent lise des ouvrages comme celui-ci	306
Aider son adolescent à devenir plus émotionnellement intelligent	306
Mettre la théorie en pratique.....	307
Laisser son ado découvrir son intelligence émotionnelle	307

Cinquième partie : La partie des Dix 311

Chapitre 17 : Dix moyens d'améliorer son intelligence émotionnelle313

Avoir une meilleure conscience de soi	314
Exprimer ses pensées, sentiments et croyances.....	315
Découvrir ses passions	316
Connaître ses forces et faiblesses	316
Se mettre dans la peau d'autrui	317
Gérer les émotions d'une autre personne.....	318
Être socialement responsable	319
Dominer ses pulsions	320
Se montrer plus souple.....	321
Être heureux.....	322

Chapitre 18 : Dix moyens d'aider les personnes difficiles à améliorer leur intelligence émotionnelle 325

Opter pour l'approche indirecte	326
Avoir une discussion.....	327
Savoir si l'autre personne a compris	327
Évaluer l'intention de changer chez l'autre.....	328
Éclairer l'autre par ses commentaires.....	328
Proposer des stratégies.....	329
Dresser le bilan des progrès réalisés.....	329
Envisager les effets d'un comportement inefficace.....	330
S'expliquer de diverses manières.....	331
Présenter les bénéfices du changement.....	331

Chapitre 19 : Dix moyens de rendre le monde plus émotionnellement intelligent 333

Se soucier des autres	333
Se concentrer sur les autres	334

Travailler sur soi.....	335
Aider sa famille	335
Rendre la pareille à la collectivité.....	336
Améliorer son lieu de travail	336
Remettre la courtoisie au goût du jour	337
Moins de haine.....	337
S'investir pour son pays.....	338
Changer le monde.....	338

Annexe : En savoir plus sur les intelligences émotionnelle et sociale341

Livres	341
Sites web et autres ressources.....	343

***Index*347**

Introduction



L'intelligence émotionnelle : cela ressemble à un oxymore¹, n'est-ce pas ? Tout comme le terme crevette géante. On a tendance à penser que les autres sont soit « émotionnels », soit intelligents, mais pas les deux à la fois. Qu'est-ce donc que l'intelligence émotionnelle ? Et pourquoi n'en entendez-vous parler qu'aujourd'hui ?

L'intelligence émotionnelle, c'est la faculté de se montrer intelligent à propos de ses émotions. Elle englobe la capacité à identifier ses propres émotions tout comme celles d'autrui, à comprendre et à gérer ses émotions (et celles des autres).

Cela fait des années, et même des décennies, que les nombreux concepts associés à l'intelligence émotionnelle sont connus des psychologues. Mais ces connaissances n'ont pas été bien structurées ou clairement formulées. C'est en 1989, quand deux psychologues (John Jack Mayer de l'université du New Hampshire et Peter Salovey de l'université de Yale) ont élaboré une théorie réunissant l'intelligence et les émotions, que la notion d'intelligence émotionnelle a vraiment commencé à prendre forme.

Le premier article scientifique sur le sujet date de 1990. Depuis, des millions d'exemplaires d'ouvrages se sont vendus sur l'intelligence émotionnelle. De nombreux psychologues, également au sein de notre équipe, chez Multi-Health Systems (MHS), ainsi que dans des groupes à l'université de Yale, à l'université Rutgers, au Centre for Creative Leadership et ailleurs, ont mené un grand nombre d'études sur l'impact de l'intelligence émotionnelle au travail, dans la vie familiale, avec les enfants et, en général, dans tous les univers où il existe des interactions humaines.

Des organisations ont exploité les résultats des travaux de recherche sur l'intelligence émotionnelle pour recruter et former leurs employés, et pour disposer de cadres plus efficaces. Des écoles s'en sont servies pour améliorer les relations entre étudiants, ainsi que des familles pour entretenir de meilleurs rapports. J'espère que l'étude de l'intelligence émotionnelle vous profitera également et vous permettra de déceler les ingrédients du succès dans tous les domaines de votre vie.

1 Figure de style qui réunit deux mots en apparence contradictoires.

À propos de ce livre

Que signifie faire preuve d'intelligence émotionnelle ? Est-ce vraiment important ? Comment pouvez-vous influencer sur votre intelligence émotionnelle ou celle de vos enfants ? Pouvez-vous faire en sorte de mieux gérer les émotions de vos proches ou amis ? Vous allez pouvoir explorer toutes ces questions et bien d'autres dans *L'Intelligence émotionnelle pour les Nuls*.

Cet ouvrage a pour but de vous expliquer clairement ce qu'est l'intelligence émotionnelle. Elle demeure un domaine d'étude nouveau et les premières explorations des médias sont empreintes d'un mélange de folklore et de science. Je traite l'aspect scientifique de l'intelligence émotionnelle, mais je vais aussi bien au-delà de ces conclusions.

Voici un échantillon des informations que vous trouverez dans ce livre :

- ✓ les définitions les plus courantes de l'intelligence émotionnelle ;
- ✓ des données sur les tests d'intelligence émotionnelle les mieux validés ;
- ✓ des façons intéressantes de réfléchir à votre propre intelligence émotionnelle et à celle des personnes qui vous entourent ;
- ✓ des stratégies pour améliorer votre intelligence émotionnelle et celle des autres ;
- ✓ l'importance de l'intelligence émotionnelle à la maison, au travail ou à l'école, avec les amis et les inconnus.

C'est en s'impliquant activement que l'on passe du stade de l'acquisition des connaissances traditionnelles à celui de l'amélioration de son intelligence émotionnelle. S'il est toujours possible de lire et d'assister à des conférences, il faut se montrer réellement actif pour bien maîtriser le thème de l'intelligence émotionnelle. La lecture de ce livre peut constituer une première étape dans votre projet d'améliorer votre QE (quotient émotionnel), mais vous devez effectuer quelques-uns des exercices ou activités présentés ici afin de développer certaines de vos capacités, de comprendre, exploiter et gérer vos émotions.

Hypothèses gratuites

J'ai écrit ce livre sur la base de suppositions vous concernant : vous êtes un être humain superbement équilibré, désireux de s'améliorer et de rendre meilleur son entourage. Vous avez probablement lu des ouvrages ou suivi des programmes de développement personnel. Certains de ces ouvrages, CD, conférences ou sites web ne vous ont pas totalement satisfait.

Vous souhaitez probablement découvrir comment fonctionnent les gens. Vous êtes peut-être tombé sur des personnes dont certains comportements vous ont surpris. Vous vous êtes peut-être déjà demandé comment des personnes en apparence si intelligentes ont pu agir stupidement et aller à l'encontre du but qu'elles recherchaient. Vous souhaitiez savoir pourquoi certains font preuve d'un cruel manque de respect envers les autres. L'exploration de l'univers de l'intelligence émotionnelle peut vous aider à résoudre une partie de ces énigmes.

Les conventions utilisées dans ce livre

J'ai écrit ce livre (bien entendu avec l'aide de mon éditeur) dans le style caractéristique des « Pour les Nuls » : les informations fournies sont accessibles à tous les publics. J'ai cherché à éviter au maximum le jargon professionnel. Quand j'utilise des termes techniques, ils sont suivis de leur définition.

Vous trouverez un certain nombre d'histoires destinées à rendre mon exposé plus concret. Elles sont très souvent tirées de la réalité, ou alors elles s'inspirent de situations et personnes rencontrées, mais j'ai modifié les noms et circonstances afin de protéger leur vie privée.

Pour tirer le meilleur parti de cet ouvrage, munissez-vous d'un carnet afin d'effectuer les exercices et activités présentés. Utilisez-le souvent et relisez de temps en temps vos notes afin de vérifier votre progression et d'y ajouter vos prochains objectifs.

Ce que vous n'avez pas besoin de lire

Vous n'avez pas besoin de lire *L'Intelligence émotionnelle pour les Nuls* de façon linéaire, ni toutes les sections d'un chapitre donné. Je vous conseille cependant de lire le chapitre 1 afin d'avoir une idée de ce que recouvre l'intelligence émotionnelle et de savoir en quoi développer la vôtre vous sera profitable. Si votre objectif est de modifier le comportement d'une autre personne, vous devriez l'inciter à lire ce premier chapitre.

Le sommaire et l'index peuvent vous servir à trouver certaines informations, ainsi que les réponses à vos questions les plus urgentes sur l'intelligence émotionnelle. Chaque partie traite d'un domaine d'application de l'intelligence émotionnelle. Par exemple, si le travail ou l'éducation des enfants vous intéressent, vous pouvez vous plonger directement dans la partie concernée.

Comment ce livre est organisé

L'Intelligence émotionnelle pour les Nuls comprend cinq parties. Voici une description de leur contenu :

Première partie : Une nouvelle forme d'intelligence a été repérée !

Cette première partie est une introduction à la notion d'intelligence émotionnelle. Elle explore ce qu'est (et n'est pas) l'intelligence émotionnelle et commence à vous donner un aperçu du comportement d'une personne émotionnellement intelligente. Vous découvrirez tous les avantages à développer votre intelligence émotionnelle et celle de votre entourage.

Cette partie étudie également comment l'employer dans votre vie. Des exercices et activités sont susceptibles de vous aider à améliorer votre intelligence émotionnelle. Leur utilisation vous permettra peut-être de commencer à percevoir une différence dans vos relations avec les autres.

Deuxième partie : Les coulisses de l'intelligence émotionnelle

Cette deuxième partie vous fait plonger au cœur de l'intelligence émotionnelle et de son influence sur vous.

Elle démarre par des données scientifiques. L'intelligence émotionnelle a beau être un sujet d'étude récent, nous sommes passés d'un article scientifique publié en 1990 à plus de 750 dans des revues périodiques au moment où j'écris ces lignes. En outre, les psychologues et étudiants diplômés ont réalisé des centaines de présentations de travaux de recherche et rédigé des articles pour d'autres publications axées sur la recherche. Le nombre d'articles ne cesse de croître, ce qui prouve que c'est un domaine d'étude légitime et durable.

Dans cette partie, vous en saurez plus sur les zones du cerveau impliquées dans la maîtrise des émotions. Ensuite, j'aborde certaines différences entre l'intelligence émotionnelle, la personnalité et l'intelligence cognitive.

Je traite l'importance de la conscience de ses émotions, qui figure parmi les principales composantes de l'intelligence émotionnelle. Vous trouverez des exercices pour vous aider à améliorer votre conscience de soi, ce qui vous servira ensuite à mieux gérer vos émotions.

Un autre aspect essentiel de l'intelligence émotionnelle est l'empathie. Découvrez ce qu'est l'empathie, son importance et comment améliorer la vôtre. En matière d'intelligence émotionnelle, l'empathie est une qualité qui fait toute la différence. Enfin, vous pouvez mieux contrôler les émotions des personnes avec lesquelles vous échangez. Votre capacité à influencer les autres peut vous aider à mieux traiter votre entourage, ainsi que de parfaits inconnus, même dans les moments de stress.

Troisième partie : Emporter son intelligence émotionnelle au travail

Vous ne laissez pas votre cerveau émotionnel à la maison quand vous vous rendez au travail. Là-bas, les émotions ont un énorme impact. Vous pouvez rencontrer des personnes et situations difficiles et c'est là que votre intelligence émotionnelle peut vous aider à bien vivre ces expériences. Vous verrez comment vous servir de votre intelligence émotionnelle face à un chef tyrannique, à des collègues odieux et à des subordonnés irrévérencieux.

J'explore aussi la relation entre l'intelligence émotionnelle et les performances professionnelles. En saisissant l'importance de l'intelligence émotionnelle et l'adéquation d'un profil à un poste donné, vous saurez comment recruter la bonne personne en allant au-delà de sa personnalité et de son QI. Vous découvrirez également comment mieux gérer le facteur humain au travail.

Cette partie traite la relation entre l'intelligence émotionnelle et le leadership. Les meneurs – à savoir tous ceux qui sont suivis par une ou plusieurs personnes – ont besoin d'être émotionnellement intelligents. Vous pourrez y apprendre à développer les compétences de leadership les plus importantes liées à l'intelligence émotionnelle.

J'aborde également le lieu de travail émotionnellement intelligent. Comment savoir si le vôtre l'est ? Comment en créer un ? Vous pourrez trouver dans cette partie les réponses à ces questions et à d'autres.

Nombreux sont les parents à m'interroger sur le rôle de l'intelligence émotionnelle dans la réussite scolaire. Des chercheurs et psychologues se sont penchés sur la question et quelques conclusions sont présentées dans cette partie.

Quatrième partie : Être émotionnellement intelligent à la maison

Quelles relations avez-vous avec vos proches ? Cette partie commence par examiner vos relations les plus intimes, telles que celles avec votre conjoint, partenaire ou meilleur(e) ami(e). C'est avec ces personnes que vous avez les liens les plus étroits. Pour entretenir et alimenter ces relations, il faut s'investir. Je vous fournis les mesures et les outils pouvant servir à les renforcer et à les améliorer.

Cette partie vous explique aussi comment être un parent émotionnellement intelligent. Comment gérez-vous vos émotions dans l'éducation de vos enfants ? Vous y découvrirez des moyens pour avoir plus de sang-froid, même quand votre enfant ou adolescent semble échapper à tout contrôle.

Comment faire en sorte que votre enfant acquière une intelligence émotionnelle ? Chacun veut que son enfant réussisse dans la vie et vous savez que, malgré l'importance du QI et des capacités intellectuelles, ses capacités émotionnelles sont un facteur tout aussi essentiel à son succès. Cette partie vous donne des suggestions et exemples qui peuvent s'avérer utiles dans vos interactions avec lui.

Cinquième partie : La partie des Dix

Chaque ouvrage « Pour les Nuls » se caractérise par la présence de cette partie des Dix. Dans *L'Intelligence émotionnelle pour les Nuls*, vous trouverez des listes de conseils sur la façon d'améliorer votre intelligence émotionnelle, d'aider des personnes d'un abord difficile à travailler leur intelligence émotionnelle et de faire de notre environnement à tous un endroit émotionnellement plus intelligent.

Les icônes utilisées dans ce livre



Ces petites icônes présentes en marge du texte signalent des informations pertinentes, des conseils et des pièges à éviter.

Informations susceptibles de vous être profitables du point de vue de l'intelligence émotionnelle.



Fait intéressant et utile que vous souhaiterez peut-être garder dans un coin de votre mémoire.



Cette icône signale un danger et vous invite à faire attention et à agir avec prudence.



À vous de jouer ! Cette icône indique un exercice. Procurez-vous un carnet où vous pourriez consigner toutes les activités réalisées.



Des compléments d'informations vous sont proposés par l'adaptatrice.



Cette icône vous avertit de la présence d'informations techniques. J'ai cherché à ne pas employer trop de termes techniques, mais c'était parfois inévitable par souci de précision et de pertinence. Vous pouvez sauter les paragraphes affublés de l'icône « Technique », mais vous pourriez bien les trouver intéressants si vous vous laissez séduire.



Alors que ces termes techniques s'adressent à votre cerveau gauche, cette icône signale des passages destinés à votre cerveau droit, celui de l'intuition et de l'imaginaire.



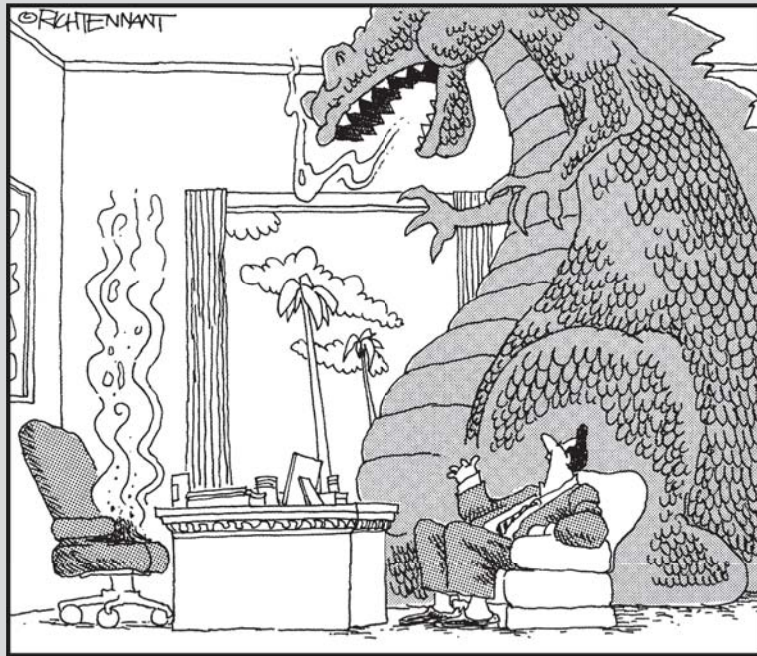
Parfois, le meilleur moyen d'expliquer ce qu'est l'intelligence émotionnelle est de recourir à une anecdote...

Par où commencer

Vous pouvez lire ce livre comme bon vous semble. Si je vous conseille de commencer par la première partie, il n'en demeure pas moins que chaque chapitre est autonome et peut vous aider à mieux comprendre, à améliorer et à utiliser votre intelligence émotionnelle. Si vous souhaitez vous attaquer d'emblée à votre propre intelligence émotionnelle, allez directement au chapitre 3. Passez ensuite aux chapitres 5, 6 et 7. Si vous vous inquiétez pour quelqu'un ou avez des soucis avec lui et que vous souhaitiez le voir changer de comportement, rendez-vous au chapitre 8.

Première partie

Une nouvelle forme d'intelligence a été repérée !



« Eh voilà, génial ! Nous étions à deux doigts de décrocher la série **Godzilla** et il a fallu que tu perdes ta distance émotionnelle sur les droits de diffusion ! »

Dans cette partie...

Je définis l'intelligence émotionnelle et vous indique comment fonctionne une personne qui en est bien pourvue. Vous allez pouvoir constater les avantages à développer votre intelligence émotionnelle et celle des personnes qui vous entourent.

Vous verrez également comment exploiter l'intelligence émotionnelle dans votre vie quotidienne. Les activités proposées pourront vous aider à améliorer vos relations avec les autres.

Chapitre 1

Se sentir intelligent

Dans ce chapitre :

- ▶ Être doué d'intelligence émotionnelle
- ▶ Savoir gérer ses émotions
- ▶ Être à l'écoute des émotions d'autrui
- ▶ Introduire l'intelligence émotionnelle dans son lieu de travail
- ▶ Se servir de son intelligence émotionnelle dans son foyer

Quand ils pensent à une personne intelligente, la plupart des gens visualisent tout de suite l'étudiant brillant qui a décroché son diplôme haut la main, véritable génie des maths, qui survolait ses cours de chimie, parle parfaitement l'anglais et l'allemand, est incollable en littérature et sait merveilleusement s'en sortir dans n'importe quel débat. Il est également capable de traiter, de retenir et de reformuler toutes sortes d'informations.

Bien que ce genre de don puisse vous aider à accomplir votre cursus scolaire avec la plus grande facilité, l'intelligence englobe d'autres notions. Les personnes intelligentes ont une longueur d'avance à plus d'un titre, réussissent de brillantes études et savent saisir les occasions pour décrocher un bon poste. La culture livresque est indispensable pour entrer dans les grandes écoles, réussir des études de médecine, son droit, et décrocher un diplôme d'ingénieur. Mais ce genre de don ne garantit pas le succès et le bonheur dans la vie.

L'intelligence émotionnelle, décrite dans ce chapitre et dans tout le livre, vous rapproche de l'épanouissement personnel, voire professionnel.

Définition de l'intelligence émotionnelle

Les psychologues ont proposé plusieurs définitions de l'intelligence émotionnelle (IE), mais à l'origine il s'agissait de comprendre comment

des personnes possédant un certain type d'intelligence (comme la culture livresque) pouvaient aussi être démunies d'intelligence pratique. Une personne peut être cultivée mais ne pas être futée par manque de conscience et de maîtrise émotionnelles, ou d'*intelligence émotionnelle*.

Vous avez probablement en tête le cas d'un homme politique brillant et prêt à changer le monde, qui a été éclaboussé par un scandale sexuel ou accusé d'avoir touché des pots-de-vin. Il s'est montré incapable de maîtriser suffisamment (ou assez longtemps) son appétit sexuel ou sa cupidité pour réussir une belle carrière politique.

À l'opposé, imaginons un lycéen laborieux en maths, en grammaire et en littérature. Avoir la moyenne relève pour lui du défi. Mais il a un immense réseau d'amis, est invité à toutes les fêtes, est le plus branché de sa classe, s'entend bien avec tout le monde, est capable de parler de tous les sujets et est considéré par tous les adultes comme un adolescent génial. Il prend toutes les bonnes décisions dans sa vie, malgré ses difficultés scolaires.

Tout le monde n'éprouve pas les pires difficultés à se montrer émotionnellement intelligent, et la bonne nouvelle, c'est que vous vous améliorez à force d'entraînement. Il existe toujours une marge de progression. Vous repérez très vite les personnes dotées d'une grande intelligence émotionnelle :

- ✓ elles gèrent très bien les situations difficiles ;
- ✓ s'expriment avec clarté ;
- ✓ gagnent le respect d'autrui ;
- ✓ influencent les autres ;
- ✓ attirent l'aide des autres ;
- ✓ restent calme même sous pression ;
- ✓ identifient leurs réactions émotionnelles vis-à-vis d'autrui et des situations rencontrées ;
- ✓ savent dire ce qu'il faut pour obtenir le résultat souhaité ;
- ✓ se maîtrisent avec efficacité lors de négociations ;
- ✓ maîtrisent les autres avec efficacité lors de négociations ;
- ✓ savent se motiver pour remplir leur mission ;
- ✓ savent se montrer positives, même dans des situations difficiles.



Bien qu'ils ne correspondent pas à une définition officielle de l'intelligence émotionnelle, tels sont les comportements d'une personne émotionnellement intelligente. Si la barre vous semble placée haut, rassurez-vous, avec un peu d'entraînement, vous pourrez développer votre intelligence émotionnelle en vous appuyant sur vos capacités.

Maîtriser ses émotions

Très nombreuses sont les personnes à penser que l'on vous juge sur vos actes plutôt que sur la somme de vos connaissances. Nous avons plus d'estime pour les individus qui prennent soin des autres que pour ceux capables de mémoriser la classification périodique des éléments. Le truc, c'est d'être capable de contrôler son comportement, et il est impossible de changer si l'on n'a pas conscience de ses émotions. Pour en savoir plus sur la façon de mieux percevoir ses émotions, rendez-vous au chapitre 5.

Parfois, le meilleur moyen d'expliquer ce qu'est l'intelligence émotionnelle est de recourir à une anecdote, ce que je fais souvent dans cet ouvrage.



Jean-Charles ne connaît pas ses émotions (et ne contrôle donc pas son comportement) quand il entre d'un pas traînant dans son bureau, jette ses journaux sur son bureau et s'avachit dans son fauteuil. Son visage traduit le message suivant : « Attention, chien méchant ! » Son assistante, Jeanne, entre dans son bureau pour lui apporter son traditionnel café.

« Tenez, votre café, Jean-Charles », dit-elle d'une petite voix.

Jean-Charles se contente de grogner en prenant une expression qui signifie : « Débarrassez le plancher ! »

« Quelque chose ne va pas ? » demande-t-elle.

« Pas vraiment. Pourriez-vous préparer le dossier Gravelier ? » répond-il en ronchonnant.

Jeanne est surprise. Il ne la traite jamais de la sorte. Elle a dû faire une terrible bourde. Tout le restant de la matinée, elle a du mal à se concentrer sur son travail car elle n'arrête pas de réfléchir à ce qu'elle a pu faire de travers.

Jean-Charles est de mauvaise humeur. Il ne saurait dire pourquoi, ce qui le met encore plus en rogne. Il s'est déjà mis à dos plusieurs personnes au bureau. Il sent bien que quelque chose le tourmente et qu'il gère mal ses sentiments. Mais il ne sait pas comment progresser...

Dans les années 1950 et 1960, de nombreux psychologues estimaient que vous deviez vivre pleinement vos sentiments négatifs pour les surmonter. Aujourd'hui, la plupart des psychologues et psychiatres jugent fausse cette théorie. Les thérapies les plus en vue, telles que la thérapie comportementale et cognitive, mettent l'accent sur des approches reposant sur l'apprentissage et non sur la catharsis (ou libération de la colère).



En vous concentrant sur vos pensées négatives, vous avez tendance à ne pas sortir de l'ornière dans laquelle vous vous êtes enfoncé. La souffrance associée à ces pensées finit par disparaître, mais à long terme, vous ne pouvez les dépasser sans comprendre un tant soit peu les raisons de leur existence.

Revenons à Jean-Charles. Sa journée a mal démarré quand sa femme lui a dit dès le réveil que leur fils avait raté un examen important à l'école. Non seulement, il est en colère contre son fils, mais également contre lui-même, car il n'a pas suivi assidûment tout son travail scolaire. Il était trop accaparé par sa vie professionnelle pour prêter attention à ce qui se passait. Cette mauvaise nouvelle déclenche une dispute avec sa femme.

Après avoir tenté d'ignorer ses sentiments, il part au travail. Au moment de prendre l'autoroute, une BMW rouge lui fait une queue-de-poisson. Cet épisode le rend furieux. Si sa journée n'avait pas si mal démarré, il n'aurait sans doute pas fait grand cas de cette incivilité automobile.

Lorsqu'il arrive au bureau, tout l'insupporte. La salle d'attente est en désordre, personne n'est à l'accueil et il fait tomber ses clés en se dirigeant vers son bureau. Il est d'une humeur massacrante.

Toutes les personnes qu'il croise sur son chemin croient qu'il leur en veut. Jeanne, par exemple, réfléchit à des erreurs qui pourraient être à l'origine de la colère de Jean-Charles. Si ce dernier était plus émotionnellement intelligent, il bénéficierait des avantages suivants :

✓ **Il connaîtrait l'origine de chacune de ses pensées négatives :**

- la déception vis-à-vis de son fils ;
- la colère envers lui-même pour ne pas avoir prêté suffisamment attention au travail scolaire de son fils ;
- la colère due à la dispute avec sa femme ;
- la colère envers l'automobiliste qui lui a coupé la route ;
- la colère envers le responsable du secrétariat, qui n'a pas rangé la salle d'attente ;
- la colère envers sa réceptionniste qui n'est pas à son poste.

✓ **En identifiant ces émotions, il pourrait les contenir et ne pas les laisser prendre des proportions démesurées grâce aux mesures suivantes :**

- dire à Jeanne que la raison de sa contrariété n'a rien à voir avec elle (ce qui permettrait à cette dernière de se concentrer sur son travail) ;
- traiter séparément chaque émotion au lieu de les laisser s'accumuler pour former une énorme boule de colère ;

- rendre plus constructives ses vingt à trente premières minutes de présence au bureau en se calmant grâce à l'utilisation de diverses stratégies d'adaptation (voir le chapitre 6) ;
- être plus productif le restant de la journée ;
- décider de s'y prendre de manière plus constructive avec son fils à son retour à la maison (au lieu de se contenter d'éprouver de la colère vis-à-vis de lui) ;
- de manière générale, être mieux à même de gérer les petites contrariétés éprouvées au bureau.



Sculpter sa musculature émotionnelle

À l'instar du vélo, de la musculation, de la musique ou de n'importe quelle autre activité physique nécessitant une synchronisation entre le cerveau et le corps, l'entraînement vous permet d'exploiter votre capacité à gérer vos émotions et celles des autres.

Certaines personnes gèrent naturellement leurs émotions et celles des autres. De même, des sportifs tels que Tiger Woods, le golfeur américain, sont doués pour un sport. Cependant, l'intelligence émotionnelle naturelle très développée est rare.

L'entraînement peut également vous éclairer sur vos limites. Je sais que j'aurai beau m'entraîner comme un forcené, je n'atteindrai jamais le niveau de Roger Federer. Par contre, je suis suffisamment bon pour tenir deux heures sur le court lorsque je fais des doubles avec mes

amis. Et, plus nous jouons souvent, plus nous progressons tous.

Vous pouvez donc prendre chaque jour comme il vient, sans prêter beaucoup attention à vos émotions ni à celles des autres. Être inconscient de cette part de soi est une solution que semblent choisir de nombreuses personnes.

Mais vous pouvez aussi estimer qu'il est important d'améliorer votre intelligence émotionnelle et vous engager à progresser dans ce domaine. Dans l'idéal, prenez alors le temps (à raison par exemple d'une demi-heure, trois à quatre fois par semaine) de vous entraîner à mieux prendre conscience de vos émotions et à les maîtriser. La simple lecture de ce livre est un bon début. Réalisez les activités proposées et vous serez sur la bonne voie. N'oubliez pas que la pratique et l'entraînement vous font progresser.



Tout le monde peut améliorer son intelligence émotionnelle mais exceller dans tous les domaines n'est pas à la portée de tous. Certains maîtrisent les techniques comme s'ils avaient fait ça toute leur vie tandis que pour d'autres, changer est un véritable défi. Deux facteurs importants conditionnent votre réussite : votre motivation et votre volonté de vous entraîner grâce aux exercices et activités présentés tout au long de ce livre.

Comprendre les émotions des autres

L'*intelligence sociale* renvoie à la faculté d'une personne de comprendre ce que ressentent les autres, et, dans une certaine mesure, de gérer les émotions et comportements de ces personnes. Si vous vivez en ermite, vous ne vous souciez probablement pas des sentiments et opinions des autres. Si vous êtes un berger qui passe le plus clair de son temps avec son troupeau, l'intelligence émotionnelle n'a peut-être pas grande utilité à vos yeux (même si vous souhaitez peut-être savoir de temps en temps ce que vos bêtes ont dans la tête).

Dans la mesure où la plupart des individus vivant sur cette planète interagissent régulièrement avec leurs congénères, l'intelligence sociale peut contribuer à rendre plus satisfaisants ces échanges. Le fait de connaître les sentiments de vos proches vous permet :

- ✓ d'entretenir de bonnes relations ;
- ✓ d'inciter une personne à penser du bien de vous ;
- ✓ de demander un service à une personne sans l'aliéner ;
- ✓ de convaincre autrui de la pertinence d'une idée ou de l'utilité d'un produit ;
- ✓ de calmer quelqu'un ;
- ✓ de venir en aide à une personne dans le besoin ;
- ✓ de disposer d'un réseau d'amis et de trouver facilement du monde pour partager des activités intéressantes.



Prenons le cas de deux hommes, Daniel et Éric, à l'intelligence sociale très différente. L'avion de Daniel a plus de cinq heures de retard. Il prend un taxi pour se rendre à Toulouse, ville où il doit assister à une convention. Malheureusement, il n'a pas confirmé sa réservation et l'établissement est désormais complet.

« Qu'est-ce que vous voulez que je fasse ? » hurle-t-il à la réception.

« Je suis vraiment désolée, monsieur, mais je peux appeler un autre hôtel pour voir s'ils ont de la place », répond la jeune réceptionniste.

« Pas question ! vocifère-t-il, attirant ainsi l'attention de tout le monde dans le hall. J'ai réservé chez vous et je dormirai chez vous ! »

Inutile de dire que Daniel s'aliène la réceptionniste, seule personne à même de résoudre son problème à ce stade. L'employée, habituée à côtoyer des personnes de la trempe de Daniel, reste inflexible. Daniel n'a maintenant plus qu'à se débrouiller seul pour trouver une chambre ailleurs.