

Par Marie-Claude Marsolais, 16 octobre 2009 16:00

## Émotions au bureau : un gage de succès!

Vous désirez monter les échelons au boulot, atteindre des résultats de ventes sans rivaux, ou encore, que votre PME se transforme en multinationale? Misez sur vos émotions! Développez votre intelligence émotionnelle.



iStock

« L'intelligence émotionnelle, c'est notre capacité à comprendre nos émotions et à influencer celles des autres afin d'atteindre nos objectifs personnels et professionnels, explique Pierrette Desrosiers, psychologue du travail. Ce concept fait son bout de chemin depuis une dizaine d'années. Aujourd'hui, de plus en plus d'entreprises offrent des ateliers sur l'intelligence émotionnelle à leurs cadres et leurs employés. »

### Quel est votre QE?

Il y a donc le quotient intellectuel (QI) et le quotient émotionnel (QE). Si le premier est bien connu, l'autre, que l'on appelle aussi l'intelligence émotionnelle, mérite toute votre attention. Selon Mme Desrosiers, il est deux fois plus important pour expliquer le succès en entreprise que l'intelligence intellectuelle et les connaissances techniques. Ainsi, au travail, l'intelligence ne suffit pas. « Bien souvent, ce qui distingue les meilleurs, ce n'est pas leur QI et leur MBA à Harvard, mais leurs compétences émotionnelles, » dit la psychologue.

Mais faites gaffe! Ça ne veut pas dire que vous pouvez désormais pleurer devant votre patron à la moindre critique où qu'il soit de bon augure de laisser-aller votre colère envers vos employés. Mme Desrosiers affirme que cela signifie plutôt de savoir quand et comment utiliser vos émotions de la façon la plus adéquate possible.

## **À quoi ça sert?**

Afin d'illustrer l'impact de votre QE dans votre carrière, Mme Desrosiers relate deux exemples.

### **Le PDG sans éducation**

« Je connais un homme qui a bâti une énorme entreprise sans avoir la moindre instruction. Il sait peine lire et écrire. Cependant, il a une sensibilité hors pair pour ses employés. Il est capable d'entrer en relation avec eux. Grâce à son empathie, ceux-ci se sentent appréciés et sont plus productifs. Mieux, puisqu'il est capable de bien communiquer avec les gens et de bien les cerner, il a un excellent flair pour les bonnes affaires.»

### **Le meilleur vendeur**

« Si un vendeur excelle plus que les autres, ce n'est pas parce qu'il connaît mieux son produit que ses pairs et qu'il est plus brillant que ceux-ci. Souvent, il réussit grâce à sa capacité de bien comprendre l'autre. Mais il est aussi capable de gérer son anxiété et de ne pas être sur la défensive si son client lui envoie une platitude. De plus, il arrive à se motiver pour atteindre ses objectifs de ventes. Tout ça fait partie de l'intelligence émotionnelle.»

## **Ça s'apprend!**

Ainsi, que vous soyez un employé au bas de l'échelle, un travailleur autonome ou un chef d'entreprise, vous avez tout à gagner de miser votre QE. Pour le développer, vous devez néanmoins savoir de quoi il est constitué. La réponse? De compétences personnelles et sociales. Petit aperçu.

### **Les compétences personnelles**

- La conscience de soi

Se connaître, savoir nos limites, nos préférences, nos ressources.

- L'autorégulation

Savoir contrôler nos pulsions, se discipliner. Par exemple, un étudiant qui décline l'invitation à prendre une cuite la veille d'un examen.

- Motivation

La capacité de s'automotiver pour faciliter l'atteinte des buts.

### **Les compétences sociales**

- L'empathie

La conscience des sentiments, des besoins et des préoccupations des autres.

- Les aptitudes sociales

La capacité à produire les réponses voulues chez nos pairs, savoir cerner les autres.

## **On ne peut pas tout avoir!**

Selon Mme Desrosiers, il faut tout de même demeurer réaliste : on ne peut pas développer toutes ces compétences à 100 %. « Mais on peut les améliorer de manière significative, selon nos forces ou nos faiblesses. » La façon de les parfaire? On peut trouver des coachs, des ateliers, des cours de gestion de stress. L'important, c'est de le faire en ayant le cœur à l'ouvrage!

Vous voulez plus d'info?

Voici des liens :

- Site de [Pierrette Desrosiers](#), psychologue du travail qui donne des conférences sur l'intelligence émotionnelle.

- Site créé par le psychologue américain Daniel Goleman, [Emotional Intelligence Research Consortium](#). Il est un des premiers à avoir vulgarisé ce concept