

Paris, le 05 juillet 2011

L'intelligence émotionnelle, la nouvelle dimension de la réussite

Par Claire Roy - Responsable du domaine Efficacité professionnelle - Développement Personnel – Communication chez CSP Formation



Dans la panoplie des différentes approches en management, l'intelligence émotionnelle est un concept qui a pris son essor dans les années 90. Depuis, la recherche sur la performance au travail a montré l'importance de l'intelligence émotionnelle. Plus précisément, les personnes considérées comme des leaders dans leur groupe de travail font preuve d'intelligence émotionnelle. Adaptabilité, ouverture d'esprit, empathie, leadership et sens de la communication en sont les principales composantes.

Claire Roy, Responsable du domaine Efficacité professionnelle - Développement Personnel – Communication chez CSP Formation, nous présente ce qu'est l'intelligence émotionnelle et comment la mettre en pratique dans l'entreprise.

Percevoir, distinguer et exprimer ses émotions

Si je devais donner une définition de l'intelligence émotionnelle, ce serait **une habileté à percevoir, distinguer et exprimer les émotions, à les intégrer et les accepter** (les intégrer comme étant intéressantes et utiliser leurs informations pour guider sa pensée et ses actions). C'est aussi savoir comment vivre ses émotions et faciliter cette régulation chez les autres.

Concrètement, nous distinguons cinq composantes dans l'intelligence émotionnelle. Parmi les compétences personnelles, nous retrouvons la **conscience**, la **gestion de ses émotions** ainsi que l'**auto-motivation**. Les compétences relationnelles inhérentes à l'intelligence émotionnelle permettent quant à elle **d'établir de bonnes relations** et **d'être interactif**.

Un intérêt grandissant pour l'intelligence émotionnelle

Dans un contexte actuel où les managers se demandent en quoi l'intelligence émotionnelle peut les intéresser, je vois deux axes, l'un « intra personnel », l'autre interpersonnel.

L'intelligence émotionnelle permet **d'augmenter son savoir-être, gérer son stress et améliorer la qualité de ses décisions**. Elle sert à **entretenir ses motivations, s'ouvrir au changement et améliorer sa capacité à rebondir sur des échecs**.

Les études démontrent qu'il existe effectivement **une relation positive entre la capacité émotionnelle des membres d'une organisation, sa culture et ses performances financières**. Il a été prouvé que les entreprises dont les leaders mettent en œuvre leurs capacités émotionnelles obtiennent une marge bénéficiaire de 71% supérieure à celle des entreprises dont la culture ne prend pas en compte l'intelligence émotionnelle de ses membres (1).

A titre d'exemple, Daniel Goleman, psychologue américain qui a popularisé la notion d'intelligence émotionnelle, a réalisé une étude sur 200 entreprises pour comprendre l'impact de cette aptitude sur la performance au travail. Au vu des résultats obtenus, il affirme que **l'évolution de leurs résultats est due à 60 % aux compétences émotionnelles de ses employés** (2).

La mise en œuvre de ces compétences a un impact direct au sein de **l'environnement professionnel**. Car les personnes savent aussi **s'exprimer avec sobriété, faire preuve d'empathie** et développent de bonnes capacités relationnelles, de **négociation** et de **management**.

Travailler avec des personnes qui ont des compétences émotionnelles a **des effets positifs sur le bien-être psychologique** et **l'engagement au travail des collaborateurs**.

Développer son intelligence émotionnelle pour être plus performant

Tout d'abord, l'intelligence émotionnelle a besoin d'être **nourrie de connaissances**, de savoir-faire et de savoir-être, comme les autres formes d'intelligence. En stage de formation, nous travaillons 3 aspects fondamentaux, à savoir, **développer sa conscience émotionnelle, agir avec ses émotions** et **optimiser ses compétences relationnelles**.

La conscience émotionnelle permet de **mieux comprendre les émotions pour en faire des alliées**. Afin de la développer, il est important de sortir de « l'engourdissement », accueillir les sensations physiques (l'impact physique des émotions) et prendre conscience de ses sentiments. Il existe quatre émotions essentielles : **la colère, la tristesse, la peur et la joie**. Nous apprenons à les reconnaître et les différencier et nous conseillons de repérer à quoi peuvent servir chacune de ses émotions. Cela dans le but de, notamment, **améliorer la conscience de soi** et sa capacité **d'action et de décision**.

Ensuite, **agir avec ses émotions** permettra de faire face à des manifestations émotionnelles perturbatrices, de se maîtriser et contrôler ses impulsions. Je conseille donc de **repérer les pensées inutiles qui induisent des émotions inappropriées**. Savoir « regarder en face » un sentiment, même difficile, en restant détendu, est également un autre point sur lequel je propose de s'entraîner. Cela dans l'objectif, notamment, de pouvoir **prendre des décisions avec plus de sérénité** et savoir **exprimer ses émotions avec sobriété et habileté**.

Enfin, une troisième étape est d'**optimiser ses compétences relationnelles au travail**. Pour cela, il est nécessaire de **faire preuve d'empathie**, savoir accueillir les émotions de ses collaborateurs, collègues ou de sa hiérarchie, sans être perturbé. Je préconise également d'apprendre à exprimer ses critiques en gérant ses émotions et celle de l'autre et **donner des signes de reconnaissance**.

*Outre son offre de stages, CSP Formation organise deux matinées d'échanges sur le thème de l'Intelligence Emotionnelle le 11 octobre à Nantes et à Lille, et le 6 décembre à Marseille. L'organisme propose également une journée spéciale avec Robert DILTS, Consultant-Coach international, le 22 novembre 2011 à Paris - **Maîtrise de soi, persuasion et motivation : L'intelligence émotionnelle pour plus d'efficacité professionnelle***

(1) Mayer, J. D., & Salovey, P. (2004): *What is emotional intelligence?*

(2) Daniel Goleman - *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books

A propos de CSP Formation

Créée en 1969, CSP Formation, 3^{ème} acteur français de la formation professionnelle et **spécialiste des managers**, appartient au Groupe Editions Lefebvre Sarrut.

CSP Formation, implantée dans 14 villes de France et de Belgique, propose 550 stages en inter et intra entreprises (présentiel, Rich Learning®*) et également du conseil, coaching et bilan de compétences. 200 consultants animent en France et à l'international dans 14 domaines d'expertise comme le management, l'efficacité et développement personnel, la gestion de projet, la communication, la vente, la relation client, la finance, les ressources humaines, la qualité, l'environnement, la santé au travail ...

Par sa pédagogie interactive et ses techniques d'apprentissage par le jeu, CSP Formation innove en créant de nouveaux réflexes et rend les participants immédiatement opérationnels.

Grâce à son positionnement d'architecte de la formation, CSP Formation a obtenu la confiance des entreprises du CAC 40, de PME et d'acteurs du Secteur Public, et forme ainsi chaque année plus de 50 000 stagiaires.

1er organisme professionnel à obtenir les 3 certifications ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001, Membre de Global Compact et signataire de la charte de la diversité, CSP Formation affirme son engagement éco-citoyen.

Par la force de son slogan « Ensemble, cultivons le talent ! » CSP Formation place l'accroissement du capital humain de ses clients, au cœur de sa stratégie.

www.csp.fr

** CSP Formation confirme sa volonté d'innover en lançant le Rich Learning® une offre « blended » originale et unique sur le marché, issue de nombreux mois de recherche avec des clients majeurs de l'économie française*
www.rich-learning.fr

Contacts presse



Claire Bancal
01 53 24 90 04
c.bancal@csp.fr



Lucie Bocquier / Aurélie Jeanne
02 41 43 96 17 / 01 41 11 37 76
lucie@oxygen-rp.com / aureliej@oxygen-rp.com