



Laisser s'exprimer ses émotions

Publié le mercredi 16 octobre 2013
18:48

Par Pierre-Henri Badel



Des lacunes en matière d'intelligence émotionnelle comptent parmi les causes des échecs des carrières professionnelles.

Au sein d'une entreprise, les individus sont plus fréquemment désignés pour occuper une fonction de cadre en raison de leurs compétences professionnelles que de leur quotient émotionnel (QE). «Il est pourtant important de chercher la complémentarité entre le quotient intellectuel et émotionnel de futurs managers», note **Marcel Lucien Goldschmid** dans le cadre de son enseignement sur la psychologie du management. Il souligne le fait que la majorité des cadres supérieurs qui rencontrent du succès dans leur fonction font preuve d'un QE élevé possèdent aussi un QI supérieur à la moyenne, mais l'inverse n'est forcément vrai. Il faut surtout être conscient que tout individu ne peut pas améliorer facilement son quotient intellectuel, mais que c'est par contre plus facile de laisser s'épanouir ses émotions. «Il est très important de chercher la complémentarité entre le QI et le QE, stipule Marcel Lucien Goldschmid. Les émotions nous aident, nous guident, nous avertissent de la prééminence d'événements imprévisibles. Si on les ignore, qu'on les néglige, on risque de la payer cher. Ce n'est pas parce qu'on les ignore qu'elles ne sont pas omniprésentes.»

L'émotion est déterminante au quotidien

Nombreuses sont les situations dans lesquelles l'intelligence émotionnelle affecte l'être humain. Elles sont intimement liées à la notion de leadership. Le charisme entre pour sa part dans toutes les phases de négociation, de vente, de service, et plus généralement dans les relations avec la clientèle. L'intelligence émotionnelle est à la base du travail en équipe et finalement aussi dans toutes les situations où s'exercent des rapports de pouvoirs.

Selon une enquête réalisée en son temps par le cabinet Arthur Andersen, on apprend que 80% des clients ont renoncé à acheter un produit à cause de la mauvaise qualité des relations avec leur fournisseur. Et dans les entretiens d'embauche, c'est dans une proportion de 70 à 80% l'intelligence émotionnelle qui s'avère déterminante pour avoir une chance de se faire embaucher. Et la même proportion intervient en cas de licenciement, sauf en cas de lock-out.

Une réelle prise de conscience

Tout ce qui trait à l'importance de la qualité des rapports entre employés et cadre est très largement sous-estimé dans les entreprises. Et ce sont souvent ces derniers qui sont les moins bien préparés à cette problématique. «On ne parle que très peu de la fragilité des cadres, convient Pierre-André Berger, en charge des relations humaines au sein de la Police genevoise. Ils sont tout aussi déséquilibrés que les collaborateurs.»

Cette qualité des rapports entre cadres et employés, surtout quand ceux-ci sont introvertis, passe par une mise en confiance par leur supérieur hiérarchique. Il s'agit de leur laisser la possibilité de



A lire également

COMPÉTENCES PERSONNELLES: CULTIVER SON SAVOIR ET SON SAVOIR-FAIRE

LES ENTREPRISES CROIENT DANS LEURS OBJECTIFS

STIMULER ET FIDÉLISER LES TALENTS

COMMENT RÉAGIR FACE À DES PERSONNALITÉS DIFFICILES À GÉRER?

EVALUATION ET RÉDUCTION DU RISQUE COMMERCIAL

APPRENDRE À BIEN GÉRER SON TEMPS

GAGE DE RÉUSSITE EN ENTREPRISE

Conseils les plus lus

▶ ASSURANCE PERTE DE GAIN: DES LACUNES TROP FRÉQUENTES

▶ CERTIFICATION EN MANAGEMENT DE PROJET: QUE CHOISIR?

▶ LE CERTIFICAT DE TRAVAIL DÉCORTIQUÉ

▶ SE METTRE À SON COMPTE ET CRÉER UNE ENTREPRISE

▶ TRAVAILLER APRÈS L'ÂGE DE LA RETRAITE?

pouvoir s'exprimer et de créer un climat propice à de véritables échanges. «Il faut les laisser parler et surtout de poser des questions ouvertes qui leur permettent réellement d'exprimer leur opinion», note encore Marcel Lucien Goldschmid. Ce n'est qu'à ce prix que l'on pourra commencer à mettre en place une démarche gagnant-gagnant».

A l'opposé, souligne-t-il, il faudra se méfier des personnes trop extraverties, qui pourrissent les relations entre les cadres et les employés et entre les salariés eux-mêmes. Il faut bien faire la distinction entre ceux dont le discours est empreint de charisme et les extravertis qui se plongent dans un baratin insipide à la limite de la manipulation. La frontière peut s'avérer tenue et les émotions s'immiscent alors trop profondément dans le rationnel des rapports humains.

Pour en savoir plus: www.management-training-coaching.ch

▶ **CONTRAT DE TRAVAIL: À FAIRE ET NE PAS FAIRE**

▶ **IMPLIQUER LES JEUNES EN ENTREPRISE**

▶ **LES SOCIÉTÉS GÉRÉES PAR LES FEMMES ONT LA COTE**

▶ **ÉVITEZ LES BOURDES LORS DES ENTRETIENS D'EMBAUCHE**

▶ **QUAND LA DÉMOTIVATION S'INSTALLE**
