

L'INTELLIGENCE... ÉMOTIONNELLE!

Est-ce la nouvelle clé de la réussite?

Source: RICHARD, Béatrice. *Femme Plus*, Vol. 9 No. 8, Septembre 1996.

Votre couple vacille, votre entreprise coupe des postes, votre bambin est sur le Ritalin? Si vous gérez l'épreuve sans acné ni insomnie, votre quotient émotionnel (QE) est probablement au-dessus de la moyenne. Si, par contre, le moindre bouleversement vous paralyse, vous stresse ou vous fâche, c'est signe que votre QE frise le zéro. Remontez-le vite, sinon l'échec vous guette!

Dernière trouvaille américaine, le QE sert à mesurer l'intelligence émotionnelle, c'est-à-dire l'aptitude d'un individu à s'adapter sereinement aux aléas d'un monde en mutation, à sourire quand il a envie de cogner. Autrement dit, le QE mesure ce qui autrefois s'appelait tout bêtement le caractère. Un «bon» caractère est désormais la clé de la réussite personnelle et sociale. Sans un QE élevé, le bon vieux quotient intellectuel (QI) ne vaut plus un clou sur le marché.

C'est la thèse de Daniel Goleman, auteur du best-seller *Emotional Intelligence*. Selon lui, nous sommes tous un subtil mélange d'intelligence cérébrale et d'acuité émotionnelle qui se renforcent mutuellement. En effet, les types «purs» -gros QI, petit QE ou gros QE, petit QI- sont relativement rares. Des deux formes d'intelligences qui nous animent, celle de l'émotion nous promet des lendemains qui chantent.

L'émotion intelligente

L'intelligence émotionnelle est un cocktail de conscience et de contrôle de soi, de motivation, d'empathie, d'ouverture d'esprit, de tact et de diplomatie. C'est «l'autre façon d'être bon», la vertu principale des gagnants de demain. «Les forces du marché reconfigurent le monde du travail de telle façon que l'intelligence émotionnelle devient un facteur clé sans précédent de la réussite en milieu de travail», dit Goleman. Elle favorise la créativité, la productivité, la flexibilité et la convivialité à une époque où chacun est convié à devenir son propre entrepreneur, l'artisan de sa propre vie.

Les Québécois n'ont pas attendu le livre de Goleman pour se préoccuper de «l'intelligence du cœur», comme en témoigne l'explosion de sa population de psy depuis les années 80. Dans le livre *Pour en finir avec les psy*, le psychologue Michel Trudeau rapporte que le nombre de ses confrères est passé de 587 (en 1972) à 5763 (en 1994), soit d'un psy pour 6000 citoyens à un pour 1200. Sans compter les thérapeutes et magiciens de l'âme en tout genre... Parallèlement les instituts de croissance personnelle se sont multipliés, reflets d'un mal de vivre collectif. En ce moment, plus de 275 groupes ou organismes offrent des activités dans ce domaine. En 1992, un sondage Crop évaluait à 22% le nombre de Québécois ayant fait appel à ce type de service au moins une fois dans leur vie.

Le concept d'intelligence émotionnelle made in USA répond aux besoins d'un fabuleux marché de consommateurs au bord de la crise de nerfs. Pour soulager nos égos en petits morceaux, Goleman a trouvé la formule magique: «mettre de l'intelligence dans nos émotions», c'est-à-dire ne pas devenir esclaves des passions qui empêchent notre bonheur, voire celui de l'humanité tout entière. Les illettrés émotionnels sont responsables des malheurs qui affligent l'Amérique et le reste de la planète. Par conséquent, il faut relever notre QE et celui de nos enfants pour construire un monde meilleur. Alléluia!

Les cinq commandements

Selon Daniel Goleman, l'intelligence émotionnelle repose sur cinq aptitudes de base: connaissance de soi, maîtrise de ses émotions, motivation, empathie, sens de la communication.

Se connaître soi-même suppose la capacité d'identifier clairement ses sentiments. Le contraire rend impulsif et à la merci de ses émotions. Nous sommes alors exposés à faire des scènes et à dire des méchancetés que nous regrettons par la suite. Les personnes conscientes de leurs sentiments conduisent leur vie avec adresse; elles savent prendre des décisions sans hésiter, qu'il s'agisse de se marier ou de choisir un emploi.

Contrôler ses émotions dépend grandement de l'aptitude précédente. Se connaître soi-même permet de mieux dominer les sentiments négatifs qui nous assaillent - peur, anxiété, irritabilité, déprime - et d'en prévoir les conséquences: problèmes familiaux, conflits de travail, toxicomanie,

alcoolisme, etc. Les «sous-doués» du contrôle de soi ont tendance à s'enfoncer au moindre coup dur. Pas facile ensuite de remonter la pente. Les personnes qui maîtrisent leurs émotions surmontent vite et bien les difficultés.

Savoir se motiver repose sur un parfait contrôle de ses émotions. En les choisissant judicieusement, on neutralise la peur et l'anxiété qui bloquent la créativité et le leadership nécessaires au succès. Les personnes motivées sont plus productives et efficaces que les autres.

Percevoir et reconnaître les émotions d'autrui est le secret des relations humaines constructives. L'empathie est la faculté qu'ont certaines personnes à se montrer sensibles au moindre signe de détresse de leurs semblables, dont elles perçoivent clairement les besoins et les attentes. Cela leur vaut considération et respect.

Savoir communiquer est un art qui repose sur le vieil adage: «On ne prend pas les mouches avec du vinaigre. Il s'agit en fait de savoir flatter son prochain dans le bon sens du poil, de l'amener à faire exactement ce que l'on attend de lui sans qu'il s'en aperçoive. Une poigne de fer dans un gant de velours. Ceux qui excellent à ce jeu jouissent d'une grande popularité et exercent un puissant leadership.

Se reconstruire un coeur!

Bonne nouvelle, l'intelligence émotionnelle n'est pas d'origine génétique. À la portée de tous, elle s'acquiert à force d'éducation et de travail sur soi. «Les circuits cérébraux concernés sont extrêmement malléables, écrit Goleman. Notre caractère n'est pas coulé dans le béton.» Bref, après la vogue du *brain building*, l'Amérique nous convie aux joies du *heart building*.

Ainsi, on peut être passé maître dans le contrôle de ses émotions, mais être impuissant devant la souffrance ou la colère d'autrui. Pas grave, dit Goleman, on peut toujours combler les «trous» de notre personnalité et améliorer notre comportement! Simple question de volonté.

Trop beau pour être vrai? Selon le psychologue Michel Trudeau, le livre de Goleman sensibilise le grand public aux facteurs émotionnels dans le développement et l'expression de l'intelligence. «Autrefois, on évaluait les gens sur la base du QI, sans tenir compte du reste, dit-il. Des problèmes émotifs peuvent effectivement bloquer nos capacités à résoudre des problèmes. Attention toutefois aux recettes «psy» miraculeuses. M. Trudeau s'inquiète surtout du manque de neutralité des tests de QE: «Pourquoi mesurer la flexibilité, par exemple? Il s'agit de s'adapter à qui et à quoi? Il n'existe pas de vérité absolue dans ce domaine.»

L'intelligence émotionnelle -communiquer, comprendre, compatir, motiver - a son revers, la constipation émotionnelle ... «La psychologie a pris tant d'importance au cours des 30 dernières années, que tout est maintenant vu sous cet angle, dit le psychologue. Les gens en arrivent à avoir peur de leurs émotions, ce qui est assez paradoxal! Comment envoyer balader un entourage «émotionnellement correct» sans passer pour un «illettré émotionnel» «Être bien à tous points de vue n'est pas forcément un signe de santé psychique, dit M. Trudeau. Il est même parfois nécessaire de se fâcher. Ce n'est pas pour rien que les émotions existent. Certaines situations sont intolérables... et puis on peut se fâcher sans raison!»

L'intelligence émotionnelle, une spécialité féminine?

Goleman reprend plusieurs théories à la mode et attribue aux femmes un plus grand quotient émotionnel, leur éducation les ayant «programmées» en ce sens. L'avantage a cependant son revers. Si les garçons règlent leurs différends à coups de poing, les filles excelleront à tourmenter les cordes sensibles de leurs ennemis. «Elles sont meilleures dans les tactiques d'agression subtiles, tels que l'ostracisme, les ragots, les commérages, dit Goleman. En général, les garçons s'affirmeraient dans la solitude, l'indépendance, la compétition et le refoulement de leurs émotions, tandis que les filles s'épanouiraient dans les relations interpersonnelles et dans l'expression de leurs émotions.

Dans *Clicking*, les futurologues Faith Popcorn et Lys Marigold exploitent cette veine sur un mode idyllique, en proposant une nouvelle utopie: la «féminosophie». Le propos est simple: les femmes appartiennent à une espèce «biologiquement distincte» de celle des hommes, ne partagent pas les mêmes valeurs, pensent et communiquent sur des modes différents. Et tout ce qu'elles font est parfait... Mieux, les valeurs féminines -qui ressemblent étrangement à l'intelligence émotionnelle:

partenariat, famille, esprit d'équipe, consensus, sens du dialogue, etc.- seraient les valeurs de demain. «Nous pensons vraiment qu'au cours du prochain millénaire, les femmes prendront conscience de leur force véritable et qu'elles la mettront au service d'un monde meilleur», écrivent les auteures.

«Demain» est à nos portes! clament les féministes. Exit le pouvoir des grosses boîtes hiérarchisées, peuplées de mâles aux gros QI, machistes, dictateurs, rigides, conservateurs et bornés. Place aux «féministes» au QE hypertrophié, démocrates, entrepreneurs et intuitives, qui savent transformer les besoins d'autrui en produits et services utiles à la communauté. Capables de démarrer leur propre compagnie n'importe où, même sur la table de leur cuisine, elles sont ni plus ni moins l'avenir de l'homme.

Les vues de nos deux féministes sont cependant loin de faire l'unanimité et indignent le psychologue Michel Trudeau. «Attribuer des vertus spécifiques aux femmes est un genre de sexisme à l'envers que je trouve absolument intolérable! dit-il. Les filles qui trouvent cela flatteur ne font pas preuve d'intelligence. Elles sont le corbeau de la fable qui écoute le renard. Journaliste au *Toronto Life Magazine*, Kate Fillion remet elle aussi les pendules à l'heure, dans un essai décapant: *Lip Service*. En matière d'amour, de sexe et d'amitié, les femmes ne sont pas nécessairement des modèles de relations humaines, d'empathie. «Nous aussi, nous sommes capables de méchanceté!», fait-elle valoir. Ouf! L'auréole commençait à nous serrer la tête...

Alors, nouvelle clé du succès ou dernière invention des psy? L'intelligence émotionnelle est une théorie bien adaptée à notre société post industrielle fragmentée et individualiste. Révolution informatique et globalisation des marchés obligent, les équipes de travail s'amenuisent, les postes deviennent plus flexibles et plus précaires. Résultat: la compétition augmente et les tensions émotionnelles s'intensifient au boulot. Dans ce bal des égos, mieux vaut laisser ses grosses bottines ou ses talons aiguilles au vestiaire si l'on veut survivre.

La modération est néanmoins de mise. On ne peut quand même pas passer sa vie à se torturer le «vécu» entre amants ou entre collègues! Un excès de bons sentiments, c'est comme une overdose de chocolat: ça donne la nausée et ça englu le cerveau.

À lire:

Daniel Goleman, *Emotional Intelligence, Why it can Matter more than IQ*, Bantam Books, New York, 1995.

Faith Popcorn, Lys Marigold, *Clicking*, Les Éditions de l'Homme, Montréal, 1996.

Michel Trudeau, *Pour en finir avec les psy*, Boréal, Montréal, 1995.