

Règle d'or N° 3

LE QUOTIENT ÉMOTIONNEL, SOCIAL, D'ADVERSITÉ

« Avant de diriger les autres, avant de pouvoir les aider, vous devez vous découvrir vous-même »

Joe JAWORSKY

S'il y a une chose, non des moindres, que le système académique ne nous enseigne pas ou bien ne compte pas en son sein, c'est bien l'intelligence émotionnelle. Comme moi, vous avez appris que si vous n'êtes pas intelligents, vous ne réussirez rien dans la vie. Or l'histoire a toujours prouvé le contraire. Plusieurs personnes sans éducation formelle ont bien réussi dans la vie. Tout analphabète doté d'une grande intelligence émotionnelle réussit là où l'intellectuel académique échoue lamentablement.

En parlant d'intelligence, il n'y a pas que le quotient intellectuel dont un individu a besoin pour avancer dans la vie. Nous évoquerons toutes les intelligences combinées. Il existe plusieurs d'autres, mais nous étudierons ici quatre types d'intelligence que vous chercherez à développer pour aspirer au succès.

Le quotient intellectuel (QI) bien entendu le plus connu, du moins celui qui est toujours mis en avant pour faire d'un poisson, l'imbécile qui ne sait pas grimper à un arbre. On cite également le quotient Social (QS) ; le quotient émotionnel (QE) ; le quotient d'Adversité (QA).

Le QI : c'est la capacité de compréhension, de résolution de problèmes mathématiques, de mémorisation et de rappel des événements. Autrement dit, le dada de l'éducation formelle. Tant de gens croient que sans un quotient intellectuel élevé, ils n'arriveraient à rien dans la vie ; leur plus gros problème.

Le QE : capacité à maintenir une bonne relation avec autrui, à se montrer responsable en tout et pour tout, à respecter les limites des autres, à être prévenant, bienveillant, humble et honnête.

Le QS : capacité à construire des amitiés durables, à tisser des liens. Nous vîmes rappelez-

vous, au début de ce livre, les sept pauvretés qui maintiennent les gens dans le besoin. Nous évoquâmes le fait de tricher, de mentir comme des tares à votre réussite. Mentir une fois, mentir toujours, puisque plus personne ne vous fera confiance. Ce ne sera pas une meilleure façon de créer un réseau d'amitié sincère.

Le QA : capacité à traverser des difficultés et à y faire face sans perdre totalement ses moyens. Les personnes dépourvues de QA ou qui ont un quotient d'adversité moins élevé, sont susceptibles d'abandonner dès la moindre difficulté.

En travaillant ce livre, à la fin, je souhaite que vous acquériez, développiez chacune de ces quatre intelligences, surtout les trois dernières. Elles contribueront fortement à votre réussite en tant que chef d'équipe ou chef de poste. Ce ne sont pas les exemples qui manquent. La plupart du temps, les individus dotés de ces différents quotients, même s'ils manquent d'éducation académique, arrivent à embaucher des personnes plus intelligentes et plus futées qu'eux, qui contribuent à leurs succès. Tout dirigeant qui manque d'intelligence émotionnelle, sociale et d'adversité éprouve toutes les peines du monde pour faire feu de tout bois. En revanche, le contraire demeure vrai s'il en est doté : le self-contrôle, la maîtrise des émotions, l'intégrité ; l'art d'influencer les autres, bien entendu dans le bon sens du terme afin de susciter leur engagement, leur motivation. Le futur chef que vous êtes en passe de devenir doit travailler tous les jours pour développer toutes les intelligences dont il est question dans cette partie. Ces quatre types d'intelligences vous pousseront à vous améliorer au quotidien, à chercher à être meilleur que vous ne l'étiez hier. Un bon manager couplé d'une grande intelligence émotionnelle, sociale, d'adversité fait des merveilles, vous l'aurez compris. Manager, c'est ménager. Cela est possible avec un fort quotient émotionnel, social, d'adversité. En conclusion, se doter d'une intelligence émotionnelle, consiste à s'emparer de la clé magique qui ouvre toutes les portes aux individus à succès.

Comment augmenter votre intelligence émotionnelle ?

Tout d'abord, voyons la définition de l'intelligence émotionnelle dans le dictionnaire.

« **L'intelligence émotionnelle** est la capacité à comprendre, à gérer ses émotions. » Les compétences contribuant à **l'intelligence émotionnelle** sont : la conscience de soi, l'autorégulation, la motivation, l'empathie et les compétences sociales. C'est aussi cette

capacité à se mettre à la place des autres, à se responsabiliser au lieu de se victimiser. Une personne dotée d'une grande intelligence émotionnelle sait reconnaître ses propres erreurs, qu'elle n'est pas la cause des pensées d'autrui. C'est une personne qui ne cherche pas à contrôler les comportements des autres, si ce ne sont les siens, ses propres pensées. Les réalités d'autrui ne sont pas les tiennes, elle ne les envie pas négativement, ne cherche pas à leur ressembler. Elle reste elle-même. Restez qui vous êtes quoi qu'il arrive.

Généralement, cette personne-là sait ce qu'elle veut faire de sa vie, ce qui lui confère cette capacité à prendre rapidement des décisions. Le plus souvent, c'est bien le plus important, une fois ses décisions prises, c'est rarement qu'elle les modifie, du moins, ne se laisse jamais influencer uniquement par le regard des autres, ni leurs opinions. C'est une des forces de l'intelligence émotionnelle. Là où le cartésien cherchera à tout comprendre, tout retourner sens dessus-dessous afin de prendre ou non une décision, l'individu doté d'une forte intelligence émotionnelle s'affranchit très vite. Comme nous le vîmes précédemment, cette force de caractère fait qu'il change rarement d'avis. De plus, il est convaincu d'une chose : il sait qu'il ne connaît pas tout ce qu'il y a à savoir. C'est pourquoi, il ne ferme pas son propre esprit aux nouveautés, aux changements. De surcroît, il sait écouter, avec attention. Il est démontré que les gens ne savent pas du tout écouter. Pourtant, l'écoute active et sincère demeure une qualité essentielle qui n'est malheureusement pas à la portée de tout le monde. Vous êtes d'accord avec moi que la plupart des gens ne savent pas écouter ?

L'individu moyen, doté d'une grande intelligence émotionnelle sait remettre en question ses propres connaissances, sa logique ou sa vision des choses. Le plus souvent, notre logique est biaisée par notre conviction, c'est pourquoi il faut toujours garder l'esprit ouvert, prendre le temps d'analyser, de s'écouter, de suivre son intuition avec intelligence.

Comment développer le quotient social ?

Étudier...

Étudier comment tisser un réseau d'amis. L'ouverture d'esprit revient ici pour l'énième fois. Soyez authentique dans vos démarches, vos interactions avec vos collaborateurs. Apprenez inlassablement... D'abord, écouter puis parler. C'est ce que nous appelons l'écoute sincère. Il faut bien écouter pour apprendre. Fréquentez un réseau de chefs d'équipe ou bien

de chefs de poste. Si cela n'existe pas autour de vous, créez-en vous-même pardi ! ... Au risque de me répéter une fois de plus (*vous n'imaginerez jamais assez le pouvoir de la répétition. Moi, j'adore ça*) ne combattez pas le système mis en place par votre entreprise. Ne soyez pas têtue, ne combattez pas la philosophie mise en place par vos dirigeants.

Comment développer le quotient d'adversité ?

La résilience. Il s'agit de cette capacité à surmonter en toutes circonstances les épreuves et à rebondir bon gré mal gré, dans la vie personnelle tout comme dans celle professionnelle. Autrement dit, ne jamais baisser les bras, ne pas abandonner. Une qualité dont vous devez faire preuve dans vos rapports quotidiens avec les agents que vous aurez sous votre responsabilité, mais aussi, les différents clients que vous côtoierez avec leurs nombreux soucis et revendications à solutionner. Cette qualité spécialement sera indispensable en de telles circonstances. Comment l'acquérir ?

La prise de conscience. Être conscient qu'on ne peut polir le diamant sans friction. Lorsque vous intégrerez cela, vous comprendrez que l'adversité renforce l'individu. À partir du moment où cette conviction sera claire dans votre esprit comme de l'eau de roche, considérez toute difficulté comme une opportunité, une leçon pour changer de stratégie. Pour ce faire, voici trois catégories de personnalité. Tâchez d'identifier quel type de personnalités vous correspond le mieux. Découvrons-les et voyons où vous en êtes, où comptez-vous vous situer.

Le velléitaire a renoncé à gravir la montagne. Sa trajectoire est faite de renoncement, d'abandon, d'évitement et de refoulement, nourris par de profondes et tenaces angoisses, de désespérances.

Le campeur a gravi la montagne jusqu'à un niveau. Le reste de l'ascension lui semble trop risqué, il établit un camp de base confortablement. En sûreté à mi-parcours, il y reste définitivement, considérant ce point comme « une destination plutôt comme une étape du voyage. » Le succès est un voyage qui dure toute une vie.

L'alpiniste voit la vie comme un défi perpétuel. Quelles que soient ses origines, son milieu, son éducation, son expérience, ses handicaps, il ne dévie pas de sa mission. Aucun obstacle ne peut le détourner de l'ascension. Vous en serez un à coup sûr si vous êtes tenace. Je vous vois comme un alpiniste. Et vous alors ? ... ***Dans quelle catégorie vous situez-vous ?***

La gestion des émotions

J'ignore si vous traversez des difficultés en ce moment ou pas du tout. Sachez néanmoins que, comme tout être vivant, la vie peut vous mettre à un moment donné de votre existence une poignée de conneries au visage. Si cela arrive, soyez fort, pour ne pas vous laisser abattre, pour ne pas baisser les bras, ne pas vous avouer vaincu. Gardez l'esprit clair, posez les bonnes questions ; focalisez-vous sur la recherche de solutions. Il n'y a pas de miracles. On y arrive qu'en travaillant sur soi. Rien n'est facile, rien n'arrive au hasard. Si vous arrivez à gérer vos émotions, vous parviendrez à prendre le contrôle sur les difficultés de la vie. ***Nos émotions animent nos pensées.***

Comment gérer ses émotions ?

- *La pensée positive*
- *La respiration dite complète : abdominale, thoracique, claviculaire (apprendre à respirer pour gérer le stress. Vous trouverez des exercices sur YouTube)*
- *La méditation est un bon moyen pour apprendre à canaliser ses nerfs.*