

L'intelligence émotionnelle

Ce que les employeurs appellent le savoir-être

AUTEURS

Daniel Goleman

ÉDITION

J'ai lu

ISBN 978-2-290-10065-3

AXE 3

Communication et savoir-être · Coup
de cœur

LE LIVRE EN UNE PHRASE

Le quotient intellectuel explique une part limitée de la réussite professionnelle. Ce qui explique le reste, ce sont cinq compétences qui se travaillent : se connaître, se maîtriser, se motiver, comprendre les autres et savoir agir avec eux.

Pourquoi on te le recommande

Tous les employeurs parlent de savoir-être et presque aucun ne l'explique. Ce livre le fait. Après l'avoir lu, tu sauras nommer ce qu'on te demande, et tu pourras en donner des exemples concrets en entretien au lieu de dire « je suis quelqu'un de sociable ».

Le livre en résumé

Daniel Goleman est psychologue et a longtemps couvert les sciences du comportement pour le New York Times. Paru en 1995, son livre a fait entrer l'expression « intelligence émotionnelle » dans le langage courant, jusque dans les offres d'emploi.

Il commence par la biologie : ce qui se passe dans le cerveau quand une émotion prend le dessus, ce qu'il appelle le détournement de l'amygdale. Il enchaîne avec les cinq composantes de l'intelligence émotionnelle, puis applique le tout à l'école, au couple, à la santé et au travail.

Deux nuances honnêtes. Goleman n'a pas inventé le concept, il l'a popularisé : les chercheurs Peter Salovey et John Mayer l'avaient formulé avant lui. Et les proportions qu'il avance sur la part du QI dans la

réussite ont été contestées. Le cadre en cinq composantes, lui, est resté et sert encore de référence dans les milieux des ressources humaines.

Les grands thèmes abordés

- **Le détournement de l'amygdale.** Devant une menace, une zone ancienne du cerveau prend les commandes avant que la réflexion s'enclenche. C'est ce qui fait qu'on répond sèchement, puis qu'on le regrette trois minutes plus tard.
- **Les cinq composantes.** La conscience de soi, la maîtrise de soi, la motivation, l'empathie et les aptitudes sociales. Chacune se travaille séparément.
- **L'empathie n'est pas un don.** C'est une lecture : le ton, le rythme, ce qui n'est pas dit. Elle s'exerce comme on exerce l'oreille musicale.
- **L'analphabétisme émotionnel coûte cher au travail.** Les équipes qui fonctionnent mal rarement le font par manque de compétence technique.
- **Ça se développe à tout âge.** Contrairement au QI, ces compétences continuent de progresser toute la vie. C'est la bonne nouvelle du livre.

Trois idées à retenir

- 1 **« Savoir-être » veut dire ces cinq choses.**
Quand une offre d'emploi demande du savoir-être, elle demande ça. Tu peux maintenant en parler précisément.
- 2 **Nommer une émotion la réduit.**
Se dire « je suis stressé » avant une entrevue fait baisser le stress. C'est mesuré, ce n'est pas une formule.
- 3 **Le recruteur teste ta maîtrise de soi sans le dire.**
La question qui déstabilise, le silence qui s'étire : ce n'est pas de la méchanceté, c'est l'évaluation.

Ton exercice

EXERCICE

30 MINUTES · SEUL, PAPIER-CRAYON

Tes deux histoires

Repense à deux situations, au travail ou aux études, où une émotion a pris le dessus, la tienne ou celle de quelqu'un d'autre. Écris ce qui s'est passé, ce que tu as ressenti, ce que tu as fait.

Puis, pour chacune, écris ce que tu ferais aujourd'hui. C'est cette deuxième version que tu raconteras en entrevue.

Pour finir : reporte tes deux histoires dans ton gabarit d'entrevue, section « La fois où j'ai... ».

Où ça se rattache dans ton parcours

Cette lecture prépare l'atelier **Savoir-être en milieu de travail** et la soirée GenT Événements de février. Elle se lit bien avant **Les mots sont des fenêtres**, qui donne la technique une fois que tu as le vocabulaire.

GenT-Génération Talent · Une initiative Joblinks

Programme de littérature, axe 3 · generation-talent.ca · info@generation-talent.ca

GenT ne vend aucun livre et ne touche rien sur les ventes. Les titres du mois sont en présentoir dans les bibliothèques partenaires des Cafés de l'emploi.