

My inspiration – Episode 5 – Intelligence émotionnelle

Romaine Johnstone/Sandra Filleaudau Je suis Romaine Johnstone et je suis Sandra Filleaudau et nous sommes ravies de vous accueillir.

Voix off Orange vous présente My inspiration.

Romaine Johnstone Chaque mois, nous nous retrouverons pour aborder une des sept thématiques de la série.

Sandra Filleaudau À chaque fois, une conversation honnête entre nous deux nous permettra de couvrir les aspects clés de ce que signifie prendre sa carrière en main.

Romaine Johnstone On prendra des exemples concrets tirés de mon expérience de coaching et de nos propres vies.

Sandra Filleaudau Et on vous donnera aussi des outils pour vous aider à mieux vous comprendre vous-même et les autres et donc vos relations.

Romaine Johnstone On conclura toujours avec un exercice pratique, comme ça vous pouvez tout de suite commencer à implémenter les concepts dans votre vie.

Sandra Filleaudau Notre ambition, c'est qu'à la fin de l'épisode, vous vous sentiez plein et pleine d'énergie et avec les bons outils en poche. Alors, bonne écoute et pensez à partager avec les personnes qui pourraient être intéressées. Tout commence avec une meilleure connaissance de soi.

Sandra Filleaudau Salut Romaine,

Romaine Johnstone Salut Sandra,

Sandra Filleaudau Je suis vraiment ravie de te retrouver pour un nouvel épisode. On va parler aujourd'hui d'un sujet qui fait le buzz, qu'on voit en gros titre sur plein de journaux en ce moment et en particulier des magazines de management. C'est la question de l'intelligence émotionnelle. Et bon, au-delà du buzz, je sais pas ce que t'en penses. Mais moi, je trouve que ça fait du bien d'entendre parler d'émotions dans le contexte professionnel où elle était quand même persona non grata jusqu'à il y a peu. Et on en parle encore plus depuis cette situation de confinement. Et je sais que c'est un sujet qui est très important à tes yeux. Est-ce que tu peux commencer par-là, nous expliquer pourquoi tu voulais qu'on parle absolument d'intelligence émotionnelle?

Romaine Johnstone Oui, c'est vrai que c'est un mot qui est dans l'air du temps. On entend beaucoup plus qu'avant et ça, c'est bien. On connaît tous l'expression, mais on n'est pas tout à fait ce que ça veut dire mais on sait qu'on a tous des émotions. C'est sûr que parfois, on est complètement gouvernés par nos émotions. On prend des décisions en fonction de si on est heureux, qu'en colère, triste, on s'ennuie ou qu'on est frustré et on choisit nos activités et nos centres d'intérêt aussi, sur base des émotions qu'elle incite. Et donc, de manière générale, je crois, je ne sais pas toi, mais d'une manière générale, je trouve que les émotions gouvernent notre comportement. Et comme on a dit dans notre tout premier podcast sur les valeurs, notre équilibre est remis en question quand nos valeurs ne sont pas respectées. Et donc, du coup, les émotions qui sont présentes dans nos relations sont impactées par cette situation. Et j'ai envie de partager une petite

référence d'un bouquin qui a été écrit par Don Huckleberry et qui s'appelle **Discovery Psychology**. Alors, je ne sais pas s'il a été traduit en français, j'avoue. Mais **Discovery Psychology** et qui explique que une émotion est un état physiologique, en quelque sorte, qui en partie trois composantes. Et je donnerai un peu plus de détails après, mais les composantes sont les suivantes une expérience subjective important, une réponse physiologique à ce qu'on a vécu et un comportement qui résulte de la réponse physiologique. En d'autres mots, bah écoute, on a une conversation, donc ça, c'est l'expérience ce qu'on entend nous déclenchent d'une certaine manière, il y a une réaction physiologique qui se passe en nous. En d'autres mots, il y a les émotions qui reviennent à la surface, que ce soit la tristesse ou la joie ou la colère. Et puis, le résultat de ces émotions, c'est un comportement ou une expression de nos émotions et parfois d'une manière assez maladroite.

J'avoue donc notre incapacité à comprendre, à exprimer, à contrôler nos émotions. C'est ce qu'on appelle l'intelligence émotionnelle. L'intelligence émotionnelle, c'est essentiel aux relations, comment dirais-je healthy en anglais, qui sont qui vont bien, des relations qui vont bien, qui sont saines, merci. Et donc notre capacité à comprendre, interpréter et à réagir aux émotions des autres. On appelle ça l'intelligence sociale, donc l'intelligence émotionnelle pour soi. L'intelligence sociale, c'est quand on commence à comprendre les autres mieux, et on a tous un degré d'intelligence émotionnelle. La bonne nouvelle, c'est qu'on peut la développer et la faire grandir. Et on peut de la même manière développer notre intelligence sociale. C'est comme un nouveau muscle qu'on pratique plus souvent si tu veux.

Sandra Filleaudau ça, c'est super chouette. J'aime bien cette idée qu'on puisse le développer. C'est toujours une bonne nouvelle, mais ce que j'aimerais, c'est qu'on arrive à une définition de l'intelligence émotionnelle au-delà de tout ça parce que j'ai l'impression que c'est un mot qu'on emploie à toutes les sauces et qui est parfois mal utilisé aussi. Est-ce que tu as une définition, vraiment?

Romaine Johnstone Oui, c'est un peu galvaudé.

Sandra Filleaudau Oui, c'est très galvaudé.

Romaine Johnstone Alors j'ai envie de citer Daniel Goldman. Daniel Goldman est un auteur américain, un journaliste, un psychologue qui a beaucoup utilisé l'expression émotion intelligence, ce qui est vraiment vulgarisé en 1995 avec son livre **Emotionnel intelligence** et lui a expliqué qu'il y avait pour lui cinq éléments de l'intelligence émotionnelle. Donc, ce qu'on appelle en anglais le self-awareness, la conscience de soi, comprendre nos émotions, comprendre nos forces, nos faiblesses, ce qui nous motive. Donc, la conscience de soi, la régulation de soi dans la notion de contrôle n'est pas dans la notion de d'empêcher les choses de s'exprimer, mais de pouvoir contrôler et rediriger nos émotions et nos solutions pour nous adapter aux circonstances. Donc, la régulation de soi, la compétence sociale. Si tu veux le social skill, comment est-ce qu'on est dans la relation avec les autres? Comment est-ce qu'on gère nos relations avec les autres? L'empathie aussi dont on parle beaucoup. L'empathie, c'est le fait de tenir compte des sentiments des autres quand on prend une décision. Et là, il y a une notion d'intention derrière. Donc, non seulement on les comprend mais on en prend compte quand on prend une décision. Et alors le troisième élément, c'est la motivation donc être conscient de ce qui motive les autres. Être conscient de ce qui nous motive, nous, mais être conscient de ce qui motive les autres aussi. Est-ce que ça t'aides ?

Sandra Filleaudau Oui, ça m'aide, parce que je me rends compte en écoutant que j'avais tendance à confondre enfin, en tout cas, à comprendre l'intelligence émotionnelle comme simplement tu vois comme un synonyme d'empathie, par exemple ou même de compétences sociales. Mais en fait, c'est beaucoup plus fournit

Romaine Johnstone Et ça part vraiment du personnel au collectif, en fait.

Sandra Filleaudau Alors pourquoi on a tout intérêt à développer son intelligence émotionnelle? Tu disais que c'était comme un muscle qu'on pouvait la développer. Pourquoi on a tout intérêt à le faire?

Romaine Johnstone C'est une bonne question parce que pour moi, ça me paraît. Ça me paraît fondamental. On est tous différents, on est tous complexes. L'humain est une créature complexe. On interagit, on est en interaction avec les autres constamment et les autres personnes tout aussi complexes que nous. Et donc, cette complexité qui tend plus en plus, réfléchissant à la situation dans laquelle on se trouve aujourd'hui avec la pandémie. Cette complexité dans nos relations et complexifiée par le monde extérieur et au boulot, s'est complexifié parce qu'il se passe à la maison et à la maison, s'est complexifié ce qui se passe au boulot et par nos interactions avec nos équipes, avec nos partenaires, avec l'organisation pour laquelle on travaille, avec la culture de l'entreprise, par la société au sens large et par ce qui se passe dans le monde. Et donc, là, j'en reviens vraiment au sujet de la pandémie. Regarde comme elle impacte toutes nos relations pour l'instant sur ce sujet-là. J'étais en Suisse il y a quelques semaines avant le confinement, et il y avait dans la salle. J'animais un atelier avec douze jeunes femmes et elles étaient chacune d'entre elles avaient de nationalités différentes. Il n'y avait pas une seule Suisse dans la salle, mais elles avaient toutes douze nationalités différentes.

C'était extraordinaire. On a parlé des nationalités, on a parlé de la diversité parce que c'est une de mes obsessions au-delà des nationalités et est l'une des participantes étaient chinoise et le fait même qu'elle a dit qu'elle était chinoise et le fait même, et ça, c'est plus important qu'elle s'est sentie obligée de dire que sa famille était confinée dans la province, à côté de la province de Wuhan a eu un impact incroyable sur le groupe. Et ça, c'était donc au mois de février 2020. Et l'ambiance, on a senti la charge émotionnelle dans le groupe et en plus, elle s'est sentie obligée de rassurer le groupe et de dire qu'elle n'était pas rentrée chez elle depuis des mois. La crainte et donc le fantôme du coronavirus. De plus, depuis lors augmenté avec le temps et long le pays d'une manière différente et à un rythme différent et on est à différents endroits par rapport à cette courbe. Mais le coronavirus le COVID-19 fait partie de nos vies et de nos relations, surtout en termes de télétravail. Notre paradigme et complètement chamboulé. Donc, tout est systémique et tout peut avoir un impact sur nos relations. Tu aurais dû réfléchir au sexisme, au racisme, à l'homophobie, pense au conservatisme. Donc a besoin de se comprendre soi-même pour mieux comprendre les autres. Et ça, c'est donc l'intelligence émotionnelle. Certains experts disent même que l'intelligence émotionnelle est plus importante que l'intelligence que l'intellect que notre IQ dans notre succès dans la vie parce que, justement, l'impact de nos relations.

Sandra Filleaudau Je trouve ça fascinant et je vois bien comment ça peut être vrai. Mais cette notion que le QI et finalement moins important que l'intelligence émotionnelle, t'as des études ou des données pour appuyer cette idée-là ?

Romaine Johnstone Oui le Havard Business Review publié en janvier 2004. C'est un peu vieux, tu vas me dire, mais tout de même, ça montre que ça remonte à loin. Le sujet n'est

pas tout récent, que les experts se pencher sur ce sujet bien avant, nous on a commencé à en parler comme ça et donc dans cette étude de janvier 2004 Harvard Business Review. Dans une étude qui s'appelait **What makes a leader**, ce qui caractérise l'inertie et caractérise un leader. C'est son habilité à comprendre son impact sur les autres et à se gérer, choisir de se gérer en conséquence. Et donc, cette habilité capabilités compte. Il semblerait pour 90%, de ce qui permet à quelqu'un de monter l'échelle de carrière dans une entreprise, donc, c'est aussi important que les capacités techniques et que l'intellect. Ce qui est énorme quand même. C'est extraordinaire comme chiffre comme étude.

Sandra Filleaudau Je trouve ça formidable. C'est des choses qui me donnent beaucoup d'espoir et je sais que c'est très lié au type de coaching spécifique que tu fais toi qui est un coaching systémique.

Romaine Johnstone Tout à fait, alors moi je suis coach systémique ou si tu veux, coach relationnel et mon travail c'est de se centrer sur les relations qu'on peut avoir avec soi-même donc, je peux coacher des individus aussi, mais comment on agit soi-même, avec soi-même et avec les autres? Et je sors d'une école de coaching qui va au-delà de l'intelligence émotionnelle et qui parle de l'intelligence relationnelle. Et pour ceux qui sont intéressés, ce modèle de coaching s'appelle ORSC ORS pour Stéphane, C pour chaos. Donc, Organisation Relationship and Systemic coaching O.R.S.C qui a été mis au point et développé en se basant sur des tas de recherches et du travail d'expert de par le monde pendant des années par un organisme qui s'appelle le Center for right Relationship. C'est donc le Centre pour la relation juste voilà.

Donc systémique, c'est à dire qui va qui et qui appartient au système, qui a un impact sur le système et qui impacte nos relations et le marché, la société au sens large et chez ORSC. On parle de trois types d'intelligence, de l'intelligence émotionnelle, donc se comprendre soi-même, comme je l'ai dit tout à l'heure, l'intelligence sociale et au-delà de ça, de l'intelligence relationnelle. Donc, comprendre ce qu'on crée ensemble.

Sandra Filleaudau : Et ce dernier point sur l'intelligence relationnelle, c'est peut-être celui avec lequel les auditeurs et moi sommes le moins familier. Est-ce que tu aurais un petit exercice dont tu as le secret pour nous aider à mieux comprendre cette notion là et à se l'appliquer pour progresser beaucoup?

Romaine Johnstone : Ben oui. Donc, on essaie toujours de vous donner, chers auditeurs, un petit exercice, alors là, on a un exercice à partager avec vous, si Sandra veut bien joué le jeu avec moi.

Sandra Filleaudau : Je fais le cobaye, ça marche.

Romaine Johnstone : tu fais le cobaye ? C'est parti. Alors j'aimerais que tu te projette dans une relation qui est importante pour toi ou il y a peu de tension pour l'instant, donc une vraie relation que tu as expérimentée récemment, qui te travaille un petit peu et qui est important pour toi. Et on va, on va se refaire la conversation de toi et de cette personne, d'accord ? Et tu vas vivre cette situation et cette relation. Et tu vas bien prendre des rôles. Et vous, chers auditeurs, vous pouvez faire la même chose. Donc, là où vous écoutez et mettez-vous dans un endroit calme où vous avez un peu de place si vous pouvez, si vous ne pouvez pas vous mettre debout parce que c'est l'idéal de se mettre debout et de vraiment incarner cette situation si vous ne pouvez pas le faire, eh bien vous le dessinez sur une feuille en papier et vous dessinez un triangle équilatéral à côté égaux, trois angles égaux. Et Sandra, qui va te positionner, toi, à l'un des trois coins, et tu vas te

positionner en face de l'autre personne? Comment s'appelle l'autre personne? Sandra? Tu veux bien partager un nom avec nous?

Sandra Filleaudau : On va l'appeler Dominique.

Romaine Johnstone : On va l'appeler Dominique. Tu as pris un faux nom? C'est très bien parce que toi, tu vas quand même vivre l'expérience, mais tu n'as pas besoin de nous communiquer le nom ni la situation d'ailleurs. C'est ça qui importe. Mais on parlera du troisième coin plus tard. Donc quand tu es là, Sandra, dans ta position en face de Dominique et tu m'oublies, moi, tu te mets dans ta tête, tu te mets dans ton cas, dans la situation, tu écoutes ma voix et tu vas parler à Dominique, qui est dans la position de numéro 2. Tu vas exprimer les opinions et tu vas vraiment lui dire ce que tu as envie de lui dire quand tu es prête, tu peux y aller.

Sandra Filleaudau : Dominique, je me sens exclue de tout un tas de réunions, de réflexion et de discussion sur ces sujets-là qui nous concerne toutes les deux. Je trouve dommage qu'on puisse pas avancer, en tout cas travailler ensemble sur ces sujets-là qui me semblent, qui gagneraient à aller aux échanges qu'on pourrait avoir ensemble. Parce que d'un point de vue qui est très intéressant à l'historique depuis plus longtemps. Mais j'ai un œil neuf et j'ai d'autres expériences qui viendrait compléter et alimenter. Je trouve vraiment dommage. Au-delà du côté où je me sentais exclu, le côté un peu émotionnel. Je trouve dommage pour, au niveau de la société, du business, qu'on puisse pas échanger sur ces sujets là et créer des choses ensemble.

Romaine Johnstone : D'accord, autre chose à lui dire

Sandra Filleaudau : Non. C'est ça,

Romaine Johnstone : Ok, très bien, merci. Je t'invite maintenant te secouer et tu oublies Sandra, tu n'es plus Sandra, tu te secoues, tu fermes les yeux et tu vas traverser la pièce dans ta tête, aller au second coin du triangle et tu vas te mettre face à Sandra et tu vas devenir Dominique. Tu te mets dans les pieds de Dominique, tu deviens Dominique, tu te tiens comme cette personne-là, tu te mets dans une nouvelle émotion et tu réponds à Sandra. Tu parles à Sandra.

Sandra Filleaudau : Ecoute, ça fait des mois qu'on travaille sur ces sujets-là. Je suis là depuis beaucoup plus longtemps que toi. Je n'ai plus le lien avec les clients. Je sais ce qui nous a posé problème, ce qui a été compliqué dans le passé et j'ai plein d'idées pour changer les choses. Je ne vois pas très bien ce que tu pourrais apporter parce que tu n'as pas toute la connaissance que j'ai. Et puis, par ailleurs, c'est un sujet sur lequel je travaille déjà avec quelqu'un d'autre, dont la relation, enfin, la relation que j'ai avec cette personne-là, doit pouvoir progresser et cet exercice là nous permet de le faire. Donc, c'est si compliqué de s'intégrer. On intégrera plus tard, ce n'est pas le moment encore.

Romaine Johnstone : Ok, autre chose ? Dominique, vous avez autre chose à dire à Sandra.

Sandra Filleaudau : Par ailleurs, ouais, peut-être que le style que tu apportes me paraît pas toujours le bon, je pense que je connais mieux les clients que toi et je ne suis pas toujours convaincu de ce que tu avances.

Romaine Johnstone : C'est tout ? Ok, alors secoue toi, tu n'es plus Dominique, tu vas quitter la position de Dominique et tu vas aller prendre pendant quelques instants, secondes, tu vas retourner dans la position de Sandra. Ok, tu es dans la position de Sandra, tu regardes Dominique. Qu'est-ce que tu as? Quelque chose à rajouter à Dominique?

Sandra Filleaudau : Je redirai ma conviction que c'est en mélangeant les points de vue et les angles par lesquels on prend les sujets qu'on ressort le meilleur et que je pense vraiment que pour passer une étape différente, ce partage-là serait plus intéressant.

Romaine Johnstone : OK, très bien. Alors maintenant, on pourrait continuer encore 1000 fois comme ça, mais on va arrêter là et je vais te proposer d'aller dans la 3ème position au troisième coin du triangle. Et là, je suis là avec toi à tes côtés. Et tu n'es ni Sandra, ni Dominique. Tu te secoues bien et vraiment, tu bouges tes jambes, tes pieds et tu n'es ni Sandra, ni Dominique. Tu es la relation et toi, tu es en dehors d'eux et tu le regarde tous les deux et tu as le corps ouvert, les bras ouverts, comme si tu veux les accueillir. Et dis-moi un peu, j'aimerais savoir ?

Sandra Filleaudau : Comment est la relation ?

Romaine Johnstone : C'est comme pour toi dans cette situation ? Qu'est-ce que tu ? En parlant de la position de la relation? C'est comment, pour toi?

Sandra Filleaudau : Dans la position de la relation, je dirais qu'il y a des questions sous-jacentes à cet échange fictif qui sont des questions de légitimité, des questions d'appartenance et de reconnaissance. Et je dirais qu'il y a un grand besoin de discussion. Ben oui, l'échange, là, il est fictif, mais il y a un besoin qui soit réel.

Romaine Johnstone : Ouais, t'as besoin de cette conversation. La relation a besoin de cette conversation, c'est ça ?

Sandra Filleaudau : Absolument, la relation demande la conversation.

Romaine Johnstone : La relation demande la conversation c'est exactement ça et je t'entends rire, qu'est-ce que ça te fait de dire ça moi ?

Sandra Filleaudau : Ben non, mais en fait, c'est drôle parce que ça paraît tellement évident, tu te dis tout ça pour ça. Pour te rendre compte qu'il faut parler, des trucs qu'on se répète inlassablement, mais qui parfois, quand on est pris dans nos situations, on a l'impression qu'on dit les choses. Mais en fait, on les a surtout dit dans nos têtes.

Romaine Johnstone : Mais c'est exactement ça. Et quand on l'entend chez les autres et quand tu vois une conversation chez deux autres personnes, on le voit assez clairement de l'extérieur. Et c'est ça l'exercice aussi, c'est de se mettre à la place de la relation. Et la relation c'est des choses que les deux autres ne savent pas et comment est ce qu'on utilise ces informations pour avancer. Ok, donc, juste pour clôturer, maintenant, si tu lâches la relation, tu retournes à la place de Sandra et tu me dis est ce que Sandra va faire maintenant?

Sandra Filleaudau : Elle va lui proposer déjeuner dès que ce confinement sera fini. Et puis ouais, c'est vrai qu'on est en période de confinement et que le confinement, je trouve, complexifie tout un tas de choses dans les relations. Clairement.

Mais Sandra se dit aussi Il n'y a pas besoin d'attendre le déconfinement et que je vais réfléchir à une façon de créer une discussion. Avant quoi ça ne sert à rien d'attendre.

Romaine Johnstone : C'est clair, superbe merci du partage parce que j'ai entendu quand même de l'émotion. C'est toujours un peu émotionnel ce genre d'exercice.

Sandra Filleaudau : Merci de l'exercice. Parce que tu vois, je trouve la perspective de la relation. Ce n'est pas simple, mais c'est très intéressant parce qu'on a tendance à se mettre à la place de l'autre certains, plus que d'autres ont sauté ce réflexe-là. Mais le réflexe de la place de la relation, il n'est pas du tout évident. Je n'ai même jamais eu l'idée avant que tu proposes. C'est aussi ça. Merci, merci.

Romaine Johnstone : Ok, merci à toi de t'être prêté au jeu et à l'exercice parce que je sais que ça peut être assez déclenchants comme on dit.

Sandra Filleaudau : Ouais, j'espère que vous, dans vos salons, chez vous, ça vous a aidé aussi dans le prochain épisode, on va aller encore plus loin dans cette notion de conscience de soi. On va parler de biais inconscients et de la manière dont il impacte nos comportements. Et on évoquera surtout comment limiter cet impact-là.

Romaine Johnstone : Oui, un autre sujet absolument passionnant, alors merci à toutes et à tous de votre écoute et en attendant ce prochain numéro sur les biais inconscients, c'est à vous de jouer.

Voix off : C'était My inspiration un podcast Orange.