

## Intelligence émotionnelle...donnons lui un sens....

Les Ressources Humaines intègrent par leur rôle une mission difficile, mais importante au sein des entreprises, en étant l'interface entre l'approche économique et celle propre au développement de la valeur humaine.

Dans les années 1990, la Suisse a connu sept années de vaches maigres durant lesquelles elle a enregistré la plus mauvaise performance économique des pays de la zone OCDE. Depuis la moitié des années 70 même, elle n'a pas suivi le rythme de la croissance mondiale (réf. Conférence de presse pour le rapport sur la croissance du 07.05.02 – Conférence du Conseiller fédéral Pascal Couchepin, Chef du Département Fédéral de l'Economie). Les conséquences de cette réalité s'élèvent aujourd'hui à environ 210 000 demandeurs d'emplois inscrits, **dont 143'000 chômeurs**, toutes classes de la population mélangées, aussi bien les gens qualifiés que non qualifiés. La Conférence de Presse soulignait encore que les Suisses sont des gens assidus au travail qui va de pair avec un faible taux de chômage et un nombre d'heures de travail relativement élevé...cependant, le niveau de la productivité du travail et sa croissance sont en revanche relativement faibles. Dans ce contexte plutôt sombre, nous sommes tous concernés, les salariés d'aujourd'hui, tous niveaux confondus, aussi bien du privé que de l'administration ne seront-ils pas les chômeurs de demain ?

Face à cette situation, les questions suivantes se posent : savons nous vivre les changements de notre temps, adoptons-nous les bons réflexes, sommes-nous des gens enthousiastes ...quelles sont nos références si l'on pense au « Leaders » d'aujourd'hui ?...en l'occurrence des personnes qui amènent des gens ordinaires à faire des choses extraordinaires (réf. Dr. Guy Ansataze, IBM)...

Dans cet environnement morose, que pouvons-nous faire ? ETRE ACTEUR DE SA PROPRE VIE et non seulement responsable, salarié ou chef...commencer par un verbe d'action, se connaître soi-même, se remettre en question, comprendre ce qu'est l'empathie, ce qui fait bouger ses propres collaborateurs ou ses amis proches...comprendre ce qui stresse...en résumé, développer son INTELLIGENCE EMOTIONNELLE (le savoir être) et stimuler l'ECHANGE, sous la forme d'une relation de CONFIANCE.

Il est intéressant de relever que selon certaines études, il est démontré qu'une personne avec un quotient émotionnel élevé a également un quotient intellectuel au-dessus de la moyenne, mais pas l'inverse...L'intelligence émotionnelle se compose de l'intelligence personnelle (capacité à gérer), de l'intelligence interpersonnelle (aptitude à comprendre) et de l'intelligence intrapersonnelle (décoder ses propres sentiments) (ref. cours EPFL, Professeur Goldschmid)...Au sein des entreprises, l'aspect quantitatif ou technique prend encore largement le dessus (le savoir-faire) ...un responsable utilise en général plusieurs années de sa carrière à développer ses compétences techniques, pour quelques semaines seulement vis-à-vis des compétences sociales. N'avez-vous jamais entendu dire de la part de dirigeants qu'un nouveau collaborateur expérimenté doit être opérationnel le plus rapidement possible, voir immédiatement. Dans cette même logique, le chômage offre à ses assurés des cours plutôt techniques (cours de langues, informatique...) en vue de leur réinsertion dans le monde du travail, alors qu'une approche basée sur

l'émotionnel pourrait être plus indiquée (cours de motivation, de gestion du changement par exemple)...notamment pour les cadres.

Le développement de l'intelligence émotionnelle améliorerait les qualités inhérentes au développement de l'ECHANGE (Networking ou réseautage). Un mot manifestement clair, mais interprété d'une manière très individuelle selon les cultures, les pays, les personnes.... il ne s'agit pas de connaître des personnes influentes, d'appartenir à un groupe de pouvoir ou d'une association professionnelle, dont le seul but visé est d'en soutirer une aide ou un avantage quelconque. L'ECHANGE s'assimile à une relation de CONFIANCE réciproque, basée sur le long terme, savoir donner ou offrir pour ensuite éventuellement recevoir. Il ne faut pas avoir d'attente précise. D'excellents cours de réseautage l'expliquent... lors d'un tel cours, l'un des participants avait reconnu que sa présence avait été motivée par son entreprise en vue de l'acquisition de nouveaux clients...

Donner un sens à sa vie relève du développement personnel...dans la même logique l'entreprise ou l'institution publique devrait développer une stratégie écrite des Ressources Humaines et donner un sens réel au Capital Humain....par exemple, en travaillant sur l'aspect des compétences, en englobant une planification de la formation continue avec une participation financière ou autre du collaborateur, de manière à engager également sa responsabilité dans le processus de développement...dans un langage plus usuel traduit sous une forme quantitative: un personnel satisfait accroît la rentabilité de l'entreprise entre 35 et 46 % (selon PriceWaterhouseCoopers – Global Human Capital Survey de 2002).

Etre acteur de sa propre vie demande de la responsabilité, du courage et une vision qui se traduit par quelques mots : l'intelligence émotionnelle et l'échange...il est impossible de changer les valeurs des autres, mais on peut, par notre propre changement de comportement, les influencer et les inciter à adapter leurs comportements.

Bruno MORCHETTI