



## L'intelligence émotionnelle

Dans notre système de réflexion binaire basé sur la preuve scientifique des faits, nous avons pour habitude d'évaluer les situations et de prendre nos décisions en nous basant essentiellement sur le raisonnement intellectuel cartésien. Prenons par exemple notre système éducatif qui se base uniquement sur les notes des examens pour évaluer les élèves. Ces notes sont le résultat de la moyenne par discipline et de la moyenne toute discipline confondue. Ainsi la note globale, déterminée de manière mathématique, renseigne sur le niveau de compétence global : il est bon ou mauvais élève ! Et il s'avère que nous retrouvons cette méthode de pensée dans d'innombrables domaines de notre vie courante.

L'intelligence émotionnelle introduit une nouvelle donnée d'évaluation, non scientifique, basée sur la **gestion des émotions humaines** pour faire face aux différentes situations. Ainsi, placé dans des conditions émotionnelles optimales, nous sommes mieux armés psychologiquement pour prendre nos décisions quotidiennes avec discernement.

### Mais qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?

L'intelligence émotionnelle peut se définir comme la capacité à reconnaître, comprendre et maîtriser ses propres émotions et à composer avec les émotions des autres afin de fluidifier les interactions dans nos relations humaines. Elle permet de passer d'un stade héroïque, une réponse instinctive rapide et non maîtrisée, à un stade stratégique, une réponse réfléchie, posée et adaptée.

Elle permet de passer d'un stade héroïque [...] à un stade stratégique [...]

Prenons un exemple. Si nous souhaitons qu'un poisson rouge parcoure un 100 m sur une piste d'athlétisme, il n'est même pas certain qu'il franchira la ligne de départ. Par contre, si nous le plaçons dans une piscine, il aura toutes les chances d'atteindre la ligne d'arrivée. Si on imagine enfin qu'il est plongé dans un bassin et poursuivi par un requin, il y a de très fortes chances qu'il batte le record absolu de vitesse ! Dans notre exemple, plusieurs paramètres ont été pris en compte pour évaluer le sujet comme son environnement ou encore sa motivation, et il est clair que ces facteurs impactent directement notre sujet et donc les résultats obtenus. Il est vrai que l'introduction de nouvelles variables complique la prise de décision ou d'évaluation mais elle donne également une perspective plus juste du potentiel réel du sujet.

### Origine de l'intelligence émotionnelle

Si un individu nous donne une gifle, notre réaction première sera émotionnelle et se traduira, pour certains, par l'envie instinctive d'attaquer à notre tour, en rendant la gifle à notre agresseur. Cette réponse aura été prise dans un laps de temps très court et sans aucune réflexion. D'autres personnes au contraire resteront sur place, presque pétrifiées, essayant en vain de comprendre ce qui s'est passé. Imaginons maintenant que nous arrivions à nous calmer et décidions d'attendre 10 minutes avant de réagir. Il y a fort à parier que notre réaction sera beaucoup moins instinctive, plus réfléchie et beaucoup moins violente. Nous aurons fait preuve d'intelligence émotionnelle. Si enfin l'agresseur venait à expliquer son geste (avoir tenté de dégager une guêpe prête à vous piquer), il est fort probable que notre réaction serait au contraire très reconnaissante, nous en oublierions même la douleur !

On a souvent opposé l'émotion à la raison, or ce sont en fait des phénomènes similaires, opérés à des stades différents de la réaction. C'est Antonio Damasio, un professeur en neurosciences, qui a fait cette découverte pour le moins surprenante.



Il nous explique que lorsque nous sommes face à une situation particulièrement difficile, notre cerveau va interagir émotionnellement de façon primaire. Ce n'est qu'après un laps de temps, plus ou moins long, qu'il proposera une réaction plus stable et réfléchie. Ce processus est en fait une digestion de l'information par notre cerveau, qui, en fonction de notre état émotionnel, optera pour l'une des 2 réactions.

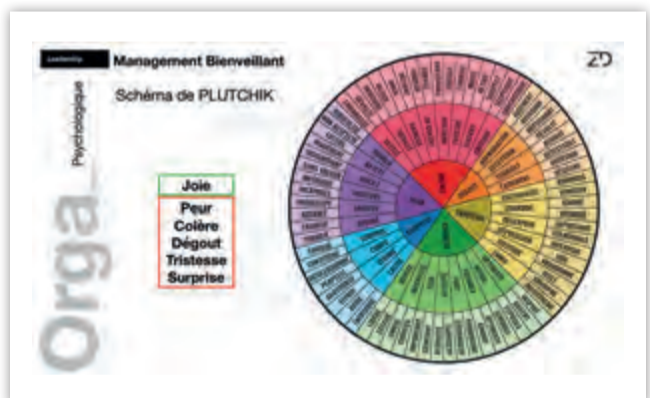
Le professeur Damasio décrit en fait l'émotion comme la composition de deux facteurs bien distincts : **la sensation et l'affect**. Ces deux notions sont très importantes pour comprendre notre façon de penser.

Si nous reprenons l'exemple de la gifle, la sensation est la douleur (physique) de la joue rougie et l'affecte est l'interprétation des sentiments ressentis tels que la honte par exemple, si on a été vu en public. La sensation ne se modifie pas avec le temps, c'est pourquoi on sait qu'une gifle est douloureuse. Cela restera gravé dans notre inconscient. Or l'affecte n'est pas un fait mais une interprétation, plus ou moins juste (voire erronée parfois), de la situation. C'est donc à ce stade que peuvent naître de fausses certitudes qui pourront, dans le futur, nous empêcher de prendre des décisions avec discernement. Dans notre exemple, si l'agresseur ne s'expliquait pas sur les raisons louables qui l'ont poussé à nous gifler (pour nous empêcher de nous faire piquer), l'émotion ressentie à ce moment-là pourrait créer en nous un **marqueur sensoriel** négatif qui ne s'effacera plus de notre cerveau après 21 jours. Ce marqueur resterait alors ancré en nous, même s'il est erroné.

Honoré de Balzac a dit très justement *on peut pardonner, mais oublier est impossible*. Pardonner n'est pas oublier, c'est juste se débarrasser de la partie toxique de l'affect.

### Mais comment cela m'affecte ?

Selon Robert Plutchik, un professeur et psychologue américain, nos états d'âme sont des combinaisons de **6 émotions primaires**, dont 5 sont négatives : la peur, la colère, le dégoût, la tristesse et la surprise et une seule est positive : la joie.

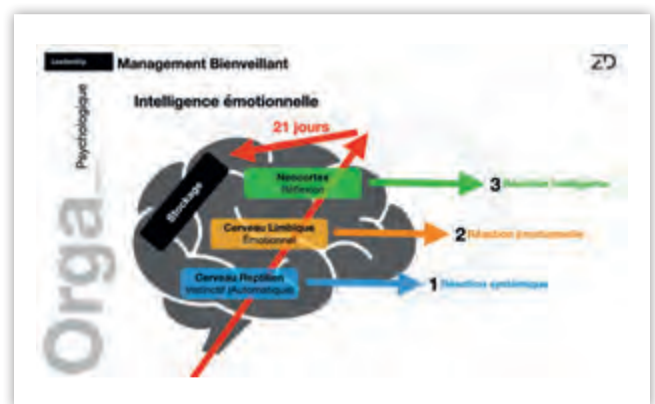


Or la joie est une émotion naturelle que nous devrions ressentir en permanence et tous les jours. Malheureusement, les événements extérieurs de nos vies viennent perturber notre système décisionnel et prennent le contrôle de nos émotions. Ainsi, pour remettre de la joie dans notre quotidien, il faut se poser une seule question : **qu'est-ce qui m'empêche d'être joyeux aujourd'hui ?** Pour y parvenir, nous devons déterminer ce qui a généré des émotions négatives dans notre journée et nous demander : **qu'est-ce qui m'a surpris, fait peur, mis en colère, rendu triste... ?** Par ces simples interrogations, nous habituons notre cerveau à se débarrasser des marqueurs sensoriels négatifs et à restaurer la joie. Comme un muscle, nous devons travailler notre cerveau afin de le rendre plus apte à faire face aux situations difficiles.

### Mais comment ça marche ?

Comme j'ai pu vous en parler dans les précédents articles, notre cerveau se compose de trois parties bien distinctes : le cerveau reptilien, le cerveau limbique et le néocortex. Lorsqu'une situation nous parvient, le cerveau reptilien se met en marche instantanément agissant sur les constants réflexes de notre corps. Par une décharge d'adrénaline, il augmente notre température corporelle et notre respiration, provoquant ainsi une réaction immédiate et impulsive. En second lieu, le cerveau limbique prend le relais et génère des réactions émotionnelles. Celles-ci sont parfois confuses et souvent maladroites. Nous agissons sous le coup de l'émotion et délivrons

une réponse presque immédiate mais surtout, inadaptée à la réalité de la situation. Enfin, une fois que l'émotion est passée, notre cortex commence seulement à analyser la situation, à envisager toutes les solutions possibles et à choisir la plus adaptée. C'est un processus beaucoup plus long que les deux premières étapes, qui ne peut se produire qu'après les deux autres systèmes, et qui nous permet alors d'apporter une réponse sagement et mûrement réfléchie.



### Facteurs et développement de l'intelligence émotionnelle

Dans notre monde de plus en plus aseptisé, il est plutôt mal vu d'avoir des émotions. Nous passons notre temps à les refouler, à contrôler notre image, de peur de laisser entrevoir une certaine faiblesse. Or l'émotion est un cadeau. Ce n'est ni plus ni moins qu'une information sensorielle permettant à notre organisme de répondre à un stimulus extérieur. Si vous touchez une tasse de café brûlante, les capteurs sensoriels de vos doigts vont transmettre l'information au cerveau en une fraction de seconde et vous retirerez votre main de la tasse immédiatement. C'est le principe de l'action réaction et c'est exactement la même chose pour les émotions. C'est d'ailleurs pour cela que l'on dit « agir sur le coup d'une émotion ».

Apprendre à gérer ses émotions, et non vouloir les contrôler, c'est donc développer son intelligence émotionnelle.

Selon Daniel Goleman, un psychologue américain, il existe **5 aptitudes nécessaires** pour prendre conscience et développer une intelligence émotionnelle.

**La conscience de soi** : c'est la capacité à accueillir et à reconnaître nos émotions. Elle permet de donner une image positive de nous-même et de développer la confiance en soi.

**La maîtrise de soi** : c'est la capacité à gérer nos émotions. Elle permet de digérer les informations de l'émotion et d'établir une réaction adaptée à la situation.

**La conscience d'autrui** : c'est la capacité à considérer les autres. Elle permet d'interagir avec la sensibilité des autres, leurs états d'âmes et d'agir avec bienveillance.

**La gestion des relations humaines** : c'est la capacité à gérer les relations humaines et sociales, à créer des réseaux de travail.

**La motivation** : c'est la capacité à fédérer les autres sur des projets.

### Comment m'en servir ?

L'intelligence émotionnelle est une aide précieuse dans nos relations humaines. Le D' D. Goleman explique que nos décisions sont prises à 80 % avec de l'intelligence émotionnelle. Il démontre que notre QE (quotient émotionnel) est bien plus important que notre QI (quotient intellectuel), surtout dans le monde des affaires. Savoir analyser et comprendre une situation avant d'y faire face peut





nous éviter bien des écueils. La qualité de nos émotions dépend de 5 facteurs : la qualité de nos pensées, notre comportement, notre psychologie, notre environnement, et nos expériences passées (nos marqueurs sensoriels). Le contrôle de ces facteurs va développer en nous une intelligence émotionnelle accrue qui nous permettra de s'adapter avec beaucoup plus d'agilité aux situations difficiles.

## La gestion des émotions au cabinet dentaire

L'intelligence émotionnelle peut devenir un véritable outil de management et vous aidera à devenir un meilleur leader au quotidien. Dans nos cabinets dentaires, le travail d'équipe est très souvent vécu comme un casse-tête par beaucoup d'entre nous. Le management est fréquemment comparé à un problème supplémentaire venant s'ajouter à nos lourdes charges de travail quotidien. Or mieux se connaître,

comprendre et gérer ses émotions permettra sans aucun doute une meilleure communication au sein de l'équipe et occasionnera plus d'efficacité et de performance.

Vous l'aurez compris, nous avons tous une intelligence émotionnelle plus ou moins développée. Dans notre management par exemple, face à une demande d'une collaboratrice, il n'est pas toujours évident de donner une réponse réfléchie à une sollicitation. Nos réactions sont souvent instinctives, prises sous le coup de l'émotion et sans analyse préalable. Par conséquent, elles peuvent être mal comprises ou mal interprétées par nos collaborateurs. Ajoutons à cela leurs propres émotions, des situations conflictuelles peuvent rapidement voir le jour. En travaillant sur nos différentes aptitudes, décrites plus haut par Goleman, nous arrivons à séparer l'affecté de la sensation, à comprendre les impacts de nos émotions sur notre psychologie et celle de notre équipe...

### Petit exercice de mise en pratique

Repensez à une situation difficile où vous avez ressenti une forte émotion. Revivez cette scène comme si elle se représentait à nouveau. Laissez-la prendre place en vous et répondez honnêtement aux questions qui suivent :

- qu'est-ce qui a déclenché cette forte émotion ?
- qu'est-ce que j'ai ressenti comme émotion(s) et comme sensation(s) ?
- quelle(s) émotion(s) plus précisément ? (cf. schéma de Plutchik)
- comment j'ai réagi ?
- qu'est-ce que cette réaction a provoqué comme sentiment(s) chez moi ? Et chez mon interlocuteur ?
- suis-je pleinement satisfait de ma réaction et de leurs conséquences ?
- comment aurai-je pu agir différemment et obtenir un meilleur résultat ?
- quelle décision je prends dès maintenant pour ne pas reproduire ce schéma ?

Afin de créer un nouvel ancrage émotionnel positif, replacez-vous dans la même situation de départ et revivez la scène la plus positivement possible, en gérant vos émotions. En effet, reproduire ce schéma de gestion de vos émotions va développer votre intelligence émotionnelle, l'un des outils de management les plus puissants !

### Mon astuce

Apprenez à utiliser la phrase magique qui vous sauvera de bien des situations difficiles : **je vais y réfléchir...** Quelle que soit la complexité du problème, cela vous permettra de ne pas agir ou de répondre de manière impulsive, sur le coup de mes émotions. Donnez-vous le temps de faire redescendre l'intensité de l'émotion. Ainsi, vous aurez le temps de comprendre la demande et les motivations de cette dernière, d'envisager les différentes options et d'apporter une réponse réfléchie. C'est ce qui nous permettra d'interagir avec les autres de manière raisonnée et d'entretenir de bonnes relations sociales.

« L'intelligence émotionnelle », issu de la formation Leadership & Management Bienveillant, chez ZENITH Dental Formation. Cette formation vous apportera tous les éclairages et outils indispensables à l'amélioration de votre Quotient Émotionnel.

Prochaine session les 2 et 3 juin 2021

### PROCHAIN NUMÉRO

« L'Art du rangement – Le minimalisme »

Retrouvez toute notre actualité sur notre site

<https://zenith-dental-formation.fr/>

Et suivez-nous sur les réseaux sociaux



Franck Bellaïche

Fondateur de  
Zenith-dental-formation



## SÉMINAIRES, TRAVAUX PRATIQUES ET MISES EN SITUATION



**ORGANISATION CLINIQUE**

7 et 8  
Octobre 2021



**ORGANISATION ADMINISTRATIVE**

14 et 15  
Octobre 2021



**LEADERSHIP & MANAGEMENT BIENVEILLANT**

4 et 5  
Novembre 2021



**PILOTAGE FINANCIER DE CABINET**

17 Novembre et  
8 Décembre 2021

Info et réservation

[www.zenith-dental-formation.fr](http://www.zenith-dental-formation.fr) - 01 34 42 11 33

**CONSTRUISONS ENSEMBLE  
VOTRE PROJET DE CABINET**

