

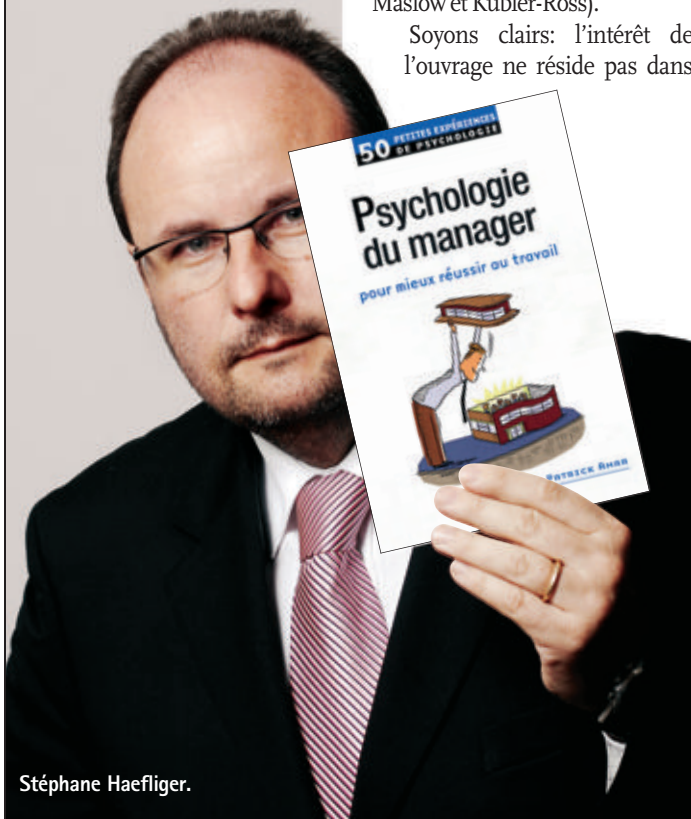
livres

# De la valeur du quotient émotionnel

Comment «faire équipe»? Réponse dans un livre libéré du joug scientifique, tout en parlant de la psycho sur le ton badin.

Par **Stéphane Haefliger**

Retrouvez chaque mois les chroniques de Stéphane Haefliger, directeur des ressources humaines de la Banque privée Espirito Santo, sur trois livres traitant de l'actualité du management.



Stéphane Haefliger.

## ■ UN OUVRAGE INITIATIQUE

Voilà un ouvrage qui fera hurler les psychologues, les vrais, c'est-à-dire les spécialistes mus par la vérité scientifique et les notes en bas de page. Et pourtant cet ouvrage reste un livre initiatique pour tous les managers qui découvrent la difficulté d'être à la fois performants, efficaces et surtout humains. Le texte se structure en trois grands chapitres: le manager face à lui-même, face au groupe, face à l'organisation.

Un petit tour à la dernière page du livre (index) indique que Patrick Amar apprécie les auteurs américains. Il ne sombre pas cependant dans le «psy-coke» si répandu (*just do it!*), même si les poncifs les plus éculés ne sont pas évités (Taylor, Maslow et Kübler-Ross).

Soyons clairs: l'intérêt de l'ouvrage ne réside pas dans

ses apports psychologiques, reliés avec plus ou moins de bonheur au monde du business. C'est avant tout un livre de management libéré du joug scientifique et qui nous parle de la psycho sur le ton badin de l'école buissonnière.

Parmi les 50 thématiques abordées, nous retiendrons de cette lecture deux idées importantes.

**1. Le piège du nombril.** Autrement dit, pourquoi vos collègues ne sont-ils pas aussi intelligents que vous? Réponse: parce que nous ne fonctionnons pas tous sur les mêmes logiques psychiques. Certains sont extravertis, d'autres introvertis; structurés ou flexibles; orientés résultats ou réflexifs. Sans compter les divergences culturelles ou sociales. Toutes ces différences peuvent poser problème lorsque l'on souhaite «faire équipe». Or aujourd'hui de nombreux outils typologiques permettent d'appréhender ces différences de personnalité ou de comportements. Afin de les sublimer et d'en faire des facteurs d'enrichissement et de complémentarité. Il serait dommage de s'en priver.

**2. L'importance des émotions.** Travailler, c'est aussi ressentir des émotions. Le concept d'intelligence émotionnelle popularisé par Daniel Goleman contient une promesse magnifique pour chaque travailleur: les personnes qui arrivent à comprendre leurs propres émotions et celles des autres seront plus performantes dans le cadre de leur activité professionnelle. L'efficacité et la productivité ne résultent donc pas uniquement du QI (quotient intellectuel), mais aussi du QE (quotient émotionnel). Rassurant, non?

«Psychologie du manager pour mieux réussir au travail.» De Patrick Amar. Collection 50 petites expériences, Editions Dunod, 2008, 229 p.

## ■ PARLER POUR ÊTRE ENTENDU?



Quel titre étrange pour un livre somme tout amusant! L'auteur centre sa réflexion sur l'importance du langage en entreprise et propose une typologie sous la forme d'un bestiaire. La méthode KAPA (K comme koala, A comme abeille, P comme paon, A comme aigle) vous aidera alors à comprendre le langage de vos collègues, de vos chefs ou de vos clients. Et du coup vous saurez comment leur parler pour être entendu. Un outil intéressant pour animer un séminaire de team building ou de communication.

«Quelle bête de bureau êtes-vous?» D'Hélène Lacroix-Sablayrolles. KAPACommunication, les 4 Langages du Management, Editions Dunod, 2008, 231 p.

## ■ LE CRI D'ALARME



Ce n'est pas un livre. C'est un véritable cri d'alarme sur les effets à venir de la globalisation. Franchement pessimiste, l'ouvrage décrit les mécanismes d'autodestruction de la «planète finance»: inégalités croissantes, gaspillage des ressources, spéculation déraisonnée. Dans le scénario catastrophe esquissé en fin de parcours, l'Europe pourrait même exploser. Un ouvrage à méditer, surtout à la lumière de ces dernières semaines de crise financière. ■

«Globalisation, le pire est à venir.» De Patrick Artus et Marie-Paule Virard. Editions La Découverte, 2008, 164 p.

OLIVIER ÉVARD/D. R.