



**Avec les Nuls, tout devient facile!**

# **L'Intelligence émotionnelle**

POUR  
**LES NULS**

- ✓ **La conscience de soi émotionnelle**
- ✓ **La gestion des personnalités difficiles**
- ✓ **L'intelligence émotionnelle au travail**

**Dr Steven J. Stein**

*Psychologue clinicien*

**Françoise Dorn**

*Consultante et psychothérapeute*





# *L'Intelligence émotionnelle*

POUR  
LES NULS

**Steven J. Stein**

*Adaptation française par*

**Françoise Dorn**

FIRST  
 Editions

## **L'Intelligence émotionnelle pour les Nuls**

Titre de l'édition anglaise : *Emotional Intelligence For Dummies*

« Pour les Nuls » est une marque déposée de Wiley Publishing, Inc.

« For Dummies » est une marque déposée de Wiley Publishing, Inc.

© John Wiley & Sons, Ltd, 2009

© Éditions First-Gründ, 2011 pour l'édition française. Publiée en accord avec Wiley Publishing, Inc.

John Wiley & Sons Canada, Ltd  
6045 Freemont Blvd.  
Mississauga, ON L5R4J3

ISBN : 9782754025331  
Dépôt légal : Août 2011  
ISBN Numérique : 9782754032889

Édition : Marie-Anne Jost-Kotik  
Éditrice junior : Charlène Guinoiseau  
Traduction : Christophe Billon  
Correction : Anne-Lise Martin  
Mise en page : Madjid Benhemam  
Fabrication : Antoine Paolucci  
Production : Emmanuelle Clément

Éditions First-Gründ  
60, rue Mazarine  
75006 Paris – France  
Tél. : 01 45 49 60 00  
Fax : 01 45 49 60 01  
E-mail : [fristinfo@efirst.com](mailto:fristinfo@efirst.com)  
Internet : [www.pourlesnuls.fr](http://www.pourlesnuls.fr)

Cette œuvre est protégée par le droit d'auteur et strictement réservée à l'usage privé du client. Toute reproduction ou diffusion au profit de tiers, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie de cette œuvre est strictement interdite et constitue une contrefaçon prévue par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. L'éditeur se réserve le droit de poursuivre toute atteinte à ses droits de propriété intellectuelle devant les juridictions civiles ou pénales.

## À propos de l'auteur

Titulaire d'un doctorat, **Steven J. Stein** est psychologue clinicien et président de Multi-Health Systems (MHS), éditeur internationalement reconnu de logiciels d'évaluation. Il a été président de la Fondation de psychologie du Canada et de l'Association de psychologie de l'Ontario. Le Dr Stein est maître assistant au sein du département de psychiatrie de l'université de Toronto et l'a également été au sein du département de psychologie de l'université York de Toronto.

Le Dr Stein a coécrit (avec le Dr Howard Book) l'ouvrage au succès mondial *The EQ Edge : Emotional Intelligence and Your Success* (Jossey-Bass) et est l'auteur de *Make Your Workplace Great : The 7 Keys to an Emotionally Intelligent Organization* (Jossey-Bass).

Expert reconnu en évaluation psychologique et intelligence émotionnelle, il est intervenu comme consultant dans l'armée et dans des agences gouvernementales telles que les forces canadiennes, l'US Air Force, l'US Army et l'US Navy, des unités spéciales du Pentagone, l'Académie du FBI, ainsi que dans des entreprises telles qu'American Express, Air Canada, Canyon Ranch, Coca-Cola (Mexique), la Canadian Imperial Bank of Canada (CIBC) et des clubs sportifs professionnels.

Il est intervenu dans plus d'une centaine d'émissions de télévision et de radio dans tout le Canada et les États-Unis. Il a également été cité dans de nombreux journaux, magazines et blogs.

Le Dr Stein a fait des conférences sur l'intelligence émotionnelle au Canada, aux États-Unis, au Mexique, en Europe, en Australie et en Asie. Vous pouvez le joindre à l'adresse suivante : [ceo@mhs.com](mailto:ceo@mhs.com).



## *Remerciements de l'auteur*

Je dois bien l'admettre, je n'avais jamais pensé écrire un « Pour les Nuls » sur l'intelligence émotionnelle (IE). Bien que *L'Intelligence émotionnelle pour les Nuls* soit mon troisième livre sur le sujet, c'est le premier à aller au-delà du monde du travail pour explorer la sphère familiale, les amis et les inconnus.

Lorsque je me suis plongé dans ce domaine d'étude il y a presque quinze ans, la question qui revenait le plus souvent, particulièrement de la part des médias, était : combien de temps cette mode va-t-elle durer ? Je répondais que tant qu'il y aurait plus d'une personne vivant sur cette planète et devant interagir avec les autres, l'intelligence émotionnelle serait importante.

Je souhaite remercier toutes les personnes de Wiley qui m'ont encouragé à écrire ce livre. Merci tout d'abord à mon éditeur Don Loney de m'avoir présenté la collection « Pour les Nuls ». Il m'a convaincu que c'était un excellent moyen de prêcher la bonne parole en matière d'IE. Un grand merci à l'éditeur qui m'a accompagné sur ce projet, Robert Hickey : il m'a patiemment maintenu sur les rails et formé avec gentillesse au ton d'un « Pour les Nuls ». Un grand merci également à Colleen Tutz Diamond, qui m'a prodigué ses suggestions et ses encouragements, tout en veillant à la fluidité de ma prose. Merci à mon réviseur, Laura Miller, et à mon chef de projet, Elizabeth McCurdy, et, bien entendu, aux gens du marketing qui vont contribuer à faire de cet ouvrage un succès.

Ma reconnaissance va également à tout le merveilleux personnel, toujours dévoué, de Multi-Health Systems. Leur talent et l'espace de travail d'une grande intelligence émotionnelle qu'ils ont créé m'ont permis de me lancer dans des projets tels que celui-ci.

Bien entendu, je tiens à remercier chaleureusement ma femme, Rodeen, de son soutien et de sa patience tout au long de ce projet, sans oublier mes enfants, Alana et Lauren.

## À propos de l'adaptatrice

**Françoise Dorn** est maître praticien en programmation neuro-linguistique, praticien en hypnose ericksonienne, formée à l'analyse transactionnelle, à l'EMDR (Eyes Movement Desensitization and Reprocessing), à la trame thérapeutique et à l'EFT (Emotional Freedom Technic).

Son domaine d'expertise est la gestion du stress et des émotions.

Psychothérapeute, consultante, elle est intervenue durant de nombreuses années pour un organisme de formation leader européen du secteur, comme spécialiste du stress, de la communication et du développement personnel.

Actuellement, elle consacre son activité à l'écriture, aux conférences et à la radio.

Elle anime une chronique psychologique journalière *Et si on parlait de vous* sur France Bleu Gascogne.

Elle est coauteur avec Élisabeth Couzon de plusieurs ouvrages :

- *Soyez un stressé heureux* (ESF)
- *Apprivoisez les conflits pour optimiser votre vie* (Vuibert)
- *Petit manuel du bonheur au féminin* (InterEditions)
- *Cahier d'exercices pour être heureux* (ESF)
- *Cahier d'exercices pour les amoureux* (ESF)
- *Cahier d'exercices pour bien dormir* (ESF)
- *Cahier d'exercices pour apprivoiser votre stress* (ESF)
- *Cahier d'exercices pour rencontrer l'amour* (ESF)
- *Les émotions. Développer son intelligence émotionnelle* (ESF)

Ce dernier ouvrage est très complémentaire de celui que vous allez lire. Il donne en particulier de nombreuses clés d'approches thérapeutiques diverses, utiles pour gérer ses émotions.

Pour agrémenter votre voyage au cœur de l'intelligence émotionnelle, elle a semé au fil des pages des informations complémentaires, des métaphores et citations...

« L'émotion est ce moment où l'acier rencontre une pierre et en fait jaillir une étincelle, car l'émotion est la source principale de toute prise de conscience. Point de passage de l'obscurité à la lumière, ni de l'inertie au mouvement sans émotion. »

*Carl Gustav Jung*





Ces conclusions prouvent que l'ouvrage du Dr Stein tombe à point nommé. Nous en savons beaucoup plus sur l'intelligence émotionnelle qu'il y a vingt ans et il est parvenu à synthétiser ces connaissances et à les présenter d'une manière très pédagogique et attrayante.

Il ne suffit cependant pas de lire un texte sur le sujet pour devenir émotionnellement intelligent du jour au lendemain. Je vous conseille vivement d'effectuer les exercices décrits par le Dr Stein dans cet ouvrage et de rechercher d'autres moyens d'exploiter vos qualités émotionnelles, par exemple en lisant de la grande littérature, en vous intéressant plus aux différentes formes d'art ou simplement en passant plus de temps à observer les autres et à réfléchir à vos propres capacités, motivations et comportements. Une fois que vous cernerez mieux les façons d'améliorer votre intelligence émotionnelle, vous ne verrez plus les autres du même œil.

Ce n'est pas entièrement garanti mais je soupçonne *L'Intelligence émotionnelle pour les Nuls* de vous inciter à élargir votre perception de l'intelligence et à développer les capacités émotionnelles qui vous aideront à rendre votre vie plus heureuse.

Dr Peter Salovey  
Chris Argyris, professeur de psychologie  
Université de Yale

# Sommaire



<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
À propos de ce livre .....	2
Hypothèses gratuites.....	2
Les conventions utilisées dans ce livre.....	3
Ce que vous n'avez pas besoin de lire.....	3
Comment ce livre est organisé.....	4
Première partie : Une nouvelle forme d'intelligence a été repérée !.....	4
Deuxième partie : Les coulisses de l'intelligence émotionnelle .....	4
Troisième partie : Emporter son intelligence émotionnelle au travail.....	5
Quatrième partie : Être émotionnellement intelligent à la maison.....	6
Cinquième partie : La partie des Dix.....	6
Les icônes utilisées dans ce livre .....	6
Par où commencer .....	7

<b><i>Première partie : Une nouvelle forme d'intelligence a été repérée ! .....</i></b>	<b>9</b>
---	----------

<b>Chapitre 1 : Se sentir intelligent.....</b>	<b>11</b>
Définition de l'intelligence émotionnelle .....	11
Maîtriser ses émotions .....	13
Comprendre les émotions des autres.....	16
Influer sur les émotions d'autrui .....	17
Suivre la règle d'or .....	18
Appliquer l'intelligence émotionnelle au travail.....	19
Les bienfaits de l'intelligence émotionnelle au travail.....	20
... et ceux d'un environnement professionnel émotionnellement plus intelligent .....	20
Créer des relations familiales harmonieuses .....	23
<b>Chapitre 2 : Évaluer son intelligence émotionnelle.....</b>	<b>25</b>
Mesurer l'intelligence émotionnelle .....	25
Se sentir, réfléchir et se comporter comme une personne émotionnellement intelligente.....	28



## L'Intelligence émotionnelle pour les Nuls \_\_\_\_\_

Ressentir les choses comme une personne émotionnellement intelligente .....	28
Réfléchir comme une personne émotionnellement intelligente .....	29
Se comporter comme une personne émotionnellement intelligente .....	31
Repérer une personne émotionnellement intelligente .....	33

### **Chapitre 3 : Trouver le bonheur .....37**

La définition du bonheur.....	37
Comprendre les bienfaits du bonheur .....	38
Modifier ses émotions.....	40
Aborder les problèmes avec optimisme.....	41
Connaître ses forces et ses faiblesses.....	42
Trouver le bonheur authentique.....	43

## *Deuxième partie : Les coulisses de l'intelligence émotionnelle .... 47*

### **Chapitre 4 : L'intelligence émotionnelle, comment ça marche.....49**

Saisir la différence entre intelligence émotionnelle et QI .....	50
Connaître l'influence de ses émotions.....	52
Présentation de l'intelligence émotionnelle.....	54
Comprendre le fonctionnement des tests de QE.....	56
L'EQ-i (inventaire du quotient émotionnel) .....	56
L'EQ-360 .....	58
Le MSCEIT .....	59
Comprendre le fonctionnement des tests de QE par rapport aux tests de personnalité .....	61
Distinguer les traits de personnalité des capacités émotionnelles .....	63
Suivre la personnalité tout au long de la vie .....	64
Modifier son intelligence émotionnelle .....	65

### **Chapitre 5 : Prendre mieux conscience de ses émotions.....69**

Définir émotions, sentiments et humeurs.....	70
Identifier ses émotions .....	73
Immersion dans l'univers des émotions.....	75
Interpréter les comportements .....	76
Étudier les comportements autodestructeurs.....	77
Comprendre le langage corporel.....	80
Identifier la colère .....	80
Reconnaître la peur ou l'anxiété.....	81
Percevoir la tristesse .....	81
Déceler la gêne.....	82
Repérer la surprise.....	82
Capter la joie .....	82
Lire ses émotions à travers les autres.....	83

Modifier ses émotions négatives .....	84
Repérer les émotions négatives .....	86
Utiliser la théorie ABCDE des émotions .....	87
<b>Chapitre 6 : Gérer ses émotions .....</b>	<b>89</b>
Bon, je me sens triste, fou de rage ou mal. Et maintenant que faire ? .....	89
Utiliser la restructuration cognitive .....	90
Les méthodes de diversion .....	93
Relaxation, méditation et autres activités similaires .....	94
La relaxation progressive .....	95
La respiration diaphragmatique ou par le ventre.....	96
La digitopuncture.....	97
La diversion volontaire.....	97
Le fonctionnement de la pleine conscience .....	98
Le rire.....	99
Se sortir d'une mauvaise situation .....	100
Les approches à court terme.....	101
Les solutions à long terme .....	102
Améliorer ses émotions .....	103
Percevoir l'importance de l'entraînement .....	104
Développer une pensée positive.....	104
<b>Chapitre 7 : Comprendre la notion d'empathie .....</b>	<b>107</b>
Saisir la différence entre empathie et compassion.....	108
« Je » n'a rien à voir là-dedans .....	108
Pourquoi la différence entre les deux est importante .....	109
Déchiffrer les émotions des autres .....	112
Se mettre à la place de l'autre .....	114
Commencer par ce que dit l'autre .....	114
Comprendre le message délivré par son visage.....	115
Décoder le langage corporel .....	116
Montrer aux autres que l'on comprend leurs sentiments .....	117
Vérifier .....	117
Obtenir confirmation.....	118
Explorer les situations où l'empathie s'avère très utile .....	119
Renforcer les relations intimes.....	120
Comprendre les amis et proches .....	121
Gérer les situations tendues impliquant des inconnus .....	121
<b>Chapitre 8 : Gérer les émotions des autres .....</b>	<b>125</b>
Modifier ses réactions envers les autres.....	125
Avoir conscience de ses réactions instinctives.....	126
Passer en revue les autres réactions possibles.....	127
Gérer les émotions des autres .....	128
Identifier l'état d'esprit des autres .....	130

Choisir un comportement de substitution réaliste .....	131
Faire en sorte que l'autre personne veuille bien changer .....	133
Faire face à des personnes difficiles.....	134
Identifier le résultat idéal face à une personne difficile .....	136
Développer des techniques pour gérer les personnes difficiles .....	136
Gérer les amis et proches difficiles.....	138
Commencer par identifier votre objectif relationnel.....	138
Parvenir à la relation souhaitée.....	139

### ***Troisième partie : Emporter son intelligence émotionnelle au travail*** ..... 141

#### **Affronter les situations professionnelles difficiles** ..... 143

Avoir des sentiments au travail ?.....	144
Avoir conscience de ses sentiments au travail.....	144
Contrôler ses émotions.....	145
Les contrariétés au travail.....	148
Faire face aux soucis.....	149
Gérer ses peurs .....	151
Explorer les situations qui vous font donner le meilleur de vous-même au travail.....	152
Gérer les émotions des autres au travail.....	155

#### **Chapitre 10 : Réussir grâce à l'intelligence émotionnelle** ..... 159

Trouver le bon emploi.....	160
Tester ses intérêts, sa personnalité et son intelligence.....	160
Les tests d'intérêt professionnel.....	161
Les tests de personnalité.....	161
L'intelligence cognitive ou QI (quotient intellectuel).....	162
Les tests d'aptitude .....	163
Le rôle du QE dans l'équation professionnelle.....	163
Évaluer sa vie professionnelle.....	166
Comprendre que vous êtes ce que vous ressentez.....	167
Connaître ses sentiments à propos de son emploi.....	167
Connaître ses domaines d'excellence .....	168
Améliorer ses performances de collaborateur.....	170
Savoir si l'on est une personne sociable .....	171
Gérer efficacement le facteur humain au travail .....	172
Améliorer ses performances dans le travail autonome.....	173
Savoir si l'on préfère travailler seul .....	174
Travailler seul et progresser.....	174
Bien communiquer avec les autres .....	175
Se motiver .....	175

Influencer les autres au travail.....	176
Faire preuve d'empathie pour vendre .....	177
Comprendre la notion d'assertivité .....	178
Devenir un meilleur coéquipier .....	180
Comprendre le fonctionnement de l'équipe .....	180
Bien s'intégrer dans une équipe .....	181
Aider les autres membres de l'équipe .....	182
<b>Chapitre 11 : Devenir un leader émotionnellement intelligent .....</b>	<b>185</b>
Obtenir des autres qu'ils fassent certaines choses .....	186
Être ou ne pas être cadre.....	186
Se faire écouter des autres.....	187
Obtenir la coopération des autres .....	188
Diriger les autres .....	190
Définition d'un leader d'entreprise efficace .....	192
Être ancré dans la réalité et équilibré.....	193
Être capable de prendre des décisions .....	194
Avoir un style de management participatif .....	194
Être solide et résistant.....	196
Connaître son aptitude à commander.....	196
Connaître ses faiblesses en termes de leadership.....	197
Savoir si vous êtes fait pour diriger les autres au travail.....	198
Effectuer un travail d'encadrement de qualité.....	199
<b>Chapitre 12 : Créer un environnement professionnel émotionnellement intelligent .....</b>	<b>203</b>
Définition d'un lieu de travail émotionnellement intelligent .....	204
Le lieu de travail typique.....	206
Rechercher un environnement professionnel émotionnellement intelligent .....	207
Votre lieu de travail est-il émotionnellement intelligent ? .....	209
Recenser les forces de son lieu de travail.....	211
Repérer les points à améliorer .....	211
Des problèmes avec le travail proprement dit .....	211
Le manque de ressources .....	212
Des problèmes avec certaines personnes .....	212
Savoir si son lieu de travail est émotionnellement intelligent .....	213
Trouver le bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.....	214
Connaître ses valeurs .....	214
Étudier son temps de travail.....	216
Se pencher sur toute sa vie .....	217
Comment équilibrer travail et vie personnelle.....	218
Créer des équipes émotionnellement intelligentes .....	219
Définition d'une équipe (au travail) .....	220
Comprendre ce qui fait fonctionner une équipe.....	221
Accroître l'intelligence émotionnelle de ses équipes .....	222

Améliorer l'intelligence émotionnelle de son lieu de travail .....	223
Commencer par soi-même .....	223
Influencer ses collègues.....	224
Gérer son supérieur.....	225
Viser l'excellence.....	226

### **Chapitre 13 : Réussir à l'université en faisant preuve d'intelligence émotionnelle ..... 229**

Pourquoi les échecs en première année de fac sont-ils si nombreux ? .....	230
Adieu cher lycée, bienvenue à l'université ! .....	230
Les problèmes rencontrés par les étudiants de première année.....	231
Se préparer aux problèmes émotionnels et sociaux .....	233
Être attentif aux signes de décrochage.....	234
S'adapter à la première année universitaire.....	235
Savoir si la première année se passe bien .....	235
Suggestions pour retrouver le droit chemin.....	236
Identifier les problèmes possibles .....	236
Faire le point sur ses ressources.....	237
Passer à l'action.....	239
Connaître ses objectifs à long terme.....	239
Passer en revue ses forces .....	240
Identifier ses forces et faiblesses .....	241
Se fixer des objectifs à long terme .....	242
Atteindre des objectifs à long terme.....	243

## ***Quatrième partie : Être émotionnellement intelligent à la maison ..... 245***

### **Chapitre 14 : Créer des relations émotionnellement intelligentes .....247**

Évaluer sa relation amoureuse.....	248
Saisir l'importance de l'intelligence émotionnelle dans une relation amoureuse .....	249
Noter son couple.....	250
Comprendre l'influence de ses émotions sur la relation .....	252
Émotions : le ciment de la relation.....	253
Le rôle des émotions pour cheminer ensemble.....	254
Pourquoi les émotions entraînent-elles parfois l'éloignement des deux partenaires ?.....	255
Comprendre et gérer les émotions de son partenaire .....	258
Prendre la température émotionnelle de son partenaire.....	258
Savoir par où commencer afin de gérer les émotions de son partenaire .....	259
Repousser les limites dans la gestion des émotions de son partenaire.....	260
Utiliser ses capacités émotionnelles dans sa vie de couple .....	261



Prendre sa propre température émotionnelle .....	262
Savoir quelles batailles valent la peine d'être livrées.....	262
Savoir quand tenir sa langue.....	264
Faire preuve d'empathie pour améliorer sa vie de couple.....	264
Bâtir des relations sociales émotionnellement saines.....	265
Exploiter ses capacités émotionnelles dans les relations sociales.....	265
Trouver le bon équilibre entre capacités émotionnelles et comportement en société .....	266

## **Chapitre 15 : Élever des enfants en bonne intelligence... émotionnelle ..... 269**

Devenir des parents émotionnellement intelligents .....	270
Pourquoi n'enseigne-t-on rien sur les enfants ?.....	271
Gérer ses propres émotions.....	271
Comprendre l'état d'esprit et les principes de son partenaire .....	273
Agir en équipe .....	274
Gérer les émotions de l'autre .....	276
Garder son sang-froid avec son enfant .....	277
Exploiter ses capacités émotionnelles pour gérer son enfant.....	278
Parvenir à contrôler ses pulsions .....	279
Un guide nommé empathie .....	279
Gérer les crises en réglant les problèmes .....	280
Se maîtriser face à un adolescent .....	281
Ce qu'il faut savoir sur la souplesse.....	281
L'utilité de savoir gérer le stress.....	282
Les pensées stressantes .....	282
La diversion.....	283
Gérer les turbulences de l'adolescence .....	283
Maintenir une estime de soi équilibrée.....	284
Évaluer l'aptitude à communiquer de son adolescent.....	285
Apprendre la responsabilité sociale à son adolescent .....	285

## **Chapitre 16 : Élever un enfant émotionnellement intelligent..... 287**

Comprendre son enfant.....	288
Être très tôt un modèle en matière d'empathie .....	288
Décrypter les humeurs de son enfant .....	289
Aider son enfant à mieux prendre conscience de ses émotions .....	291
Des exercices pour la conscience de soi .....	291
Établir le lien entre les émotions et les conséquences.....	292
Gérer le repli sur soi de son enfant .....	294
Pourquoi certains enfants sont-ils timides ? .....	294
Faire sortir son enfant de sa coquille .....	295
Gérer l'hyperactivité ou les comportements agressifs de son enfant.....	296
L'épidémie de troubles du déficit de l'attention avec (ou sans) hyperactivité (TDAH).....	297
Savoir si son enfant souffre d'un TDAH.....	297

Pourquoi tant d'enfants sont-ils agressifs ? .....	298
Comment savoir si son enfant est trop agressif .....	300
L'importance de l'insensibilité et de l'absence d'émotions .....	301
Faire en sorte que son enfant soit moins rebelle et provocateur .....	302
Tout faire pour que son adolescent attache de l'importance à l'intelligence émotionnelle .....	304
Parler émotions avec son ado.....	304
Parvenir à ce que votre adolescent lise des ouvrages comme celui-ci .....	306
Aider son adolescent à devenir plus émotionnellement intelligent .....	306
Mettre la théorie en pratique.....	307
Laisser son ado découvrir son intelligence émotionnelle .....	307

## ***Cinquième partie : La partie des Dix* ..... 311**

### **Chapitre 17 : Dix moyens d'améliorer son intelligence émotionnelle .....313**

Avoir une meilleure conscience de soi .....	314
Exprimer ses pensées, sentiments et croyances .....	315
Découvrir ses passions .....	316
Connaître ses forces et faiblesses .....	316
Se mettre dans la peau d'autrui .....	317
Gérer les émotions d'une autre personne.....	318
Être socialement responsable.....	319
Dominer ses pulsions .....	320
Se montrer plus souple.....	321
Être heureux.....	322

### **Chapitre 18 : Dix moyens d'aider les personnes difficiles à améliorer leur intelligence émotionnelle ..... 325**

Opter pour l'approche indirecte .....	326
Avoir une discussion.....	327
Savoir si l'autre personne a compris .....	327
Évaluer l'intention de changer chez l'autre.....	328
Éclairer l'autre par ses commentaires .....	328
Proposer des stratégies.....	329
Dresser le bilan des progrès réalisés.....	329
Envisager les effets d'un comportement inefficace .....	330
S'expliquer de diverses manières.....	331
Présenter les bénéfices du changement.....	331

### **Chapitre 19 : Dix moyens de rendre le monde plus émotionnellement intelligent ..... 333**

Se soucier des autres .....	333
Se concentrer sur les autres .....	334

Travailler sur soi.....	335
Aider sa famille .....	335
Rendre la pareille à la collectivité.....	336
Améliorer son lieu de travail .....	336
Remettre la courtoisie au goût du jour .....	337
Moins de haine.....	337
S'investir pour son pays.....	338
Changer le monde.....	338

**Annexe : En savoir plus sur les intelligences émotionnelle et sociale .....341**

Livres.....	341
Sites web et autres ressources.....	343

***Index* .....347**



# Index

---

## A

absence d'émotions, 69, 301, 302  
adolescent, 79, 281, 283, 304  
agressivité, 298, 300  
améliorer ses émotions, 103  
amis, 121, 138  
assertivité, 179  
autodestruction, 77  
autonomie, 173  
aventure, 39

## B

bénéfices, 331  
besoins, 129  
bilan, 329  
bonheur, 37, 43

## C

cadre, 186  
cerveau, 55  
changer  
    l'autre, 328  
    le monde, 338  
colère, 41  
collaborateur, 170  
collectivité, 336  
collègues, 224  
commander, 196  
communiquer, 175, 285  
compassion, 108  
comportement  
    de substitution réaliste, 131  
    en société, 266

comprendre son enfant, 288  
conflits, 135  
connaître ses forces et ses faiblesses, 42, 241, 316  
conscience de soi, 291, 314  
contrariétés au travail, 148  
contrôler  
    ses émotions, 13, 145  
    ses pulsions, 279, 320  
couple  
    faire durer son, 254  
    noter son, 250  
    vie de, 261  
courtoisie, 337  
crises, 280

## D

décrochage, 234  
déficit d'attention, 297  
délinquants, 79  
désaccords, 263  
diriger, 190  
discussion, 327  
diversion, 93, 97  
domaines d'excellence, 168

## E

échec, 230  
éducation, 269, 273  
émotions 70, 253, 291  
    déchiffrer les, 112  
    identifier ses, 73  
    négatives, 86  
    primaires, 71  
empathie, 107, 110, 111, 177, 264

emploi, 160  
enfants, 271, 291  
entrée à l'université, 231, 233  
environnement  
    professionnel, 203  
équilibre, 214, 218  
équipe, 219, 221, 274  
escalade de la violence, 111  
estime de soi, 284  
étudiants, 229  
exercices physiques, 40  
exprimer ses sentiments, 315

## F

famille, 335

## G

gestion  
    des émotions de son partenaire, 258  
    des émotions des autres, 128, 155, 318  
    des émotion, 89, 151, 271  
    son enfant, 278

## H

haine, 337  
heureux (être), 322  
humeurs, 70, 289  
hyperactivité, 296

**I**

inconnus, 135  
 intelligence  
   cognitive, 50  
   émotionnelle, 12, 19, 51  
   organisationnelle, 205  
   sociale, 16  
 intérêts, 160  
 interpréter les  
   comportements, 76

**L**

langage corporel, 80, 116  
 leader, 185, 192  
 lieu de travail, 206, 211, 213,  
 336

**M**

management participatif,  
 194  
 maturité, 66  
 méditation, 94  
 message, 115  
 mesurer l'intelligence  
   émotionnelle, 25  
 méthode expérimentale, 49  
 modifier ses émotions, 40, 84  
 motiver (se), 175  
 MSCEIT, 59

**O**

objectifs, 239, 242  
 optimisme, 41

**P**

parents, 270  
 passions, 316  
 pays, 338  
 pensée positive, 104  
 personnalité, 63, 160  
 personnes difficiles, 134, 136  
 pleine conscience, 98  
 provocateur, 302

**Q**

QE (quotient émotionnel),  
 56, 163  
 QI (quotient intellectuel),  
 50, 162

**R**

relation(s)  
   amoureuse, 248  
   familiales, 23  
   intimes, 120  
   sociales, 265  
 relaxation, 94  
 repli sur soi, 294  
 respiration, 96  
 responsabilité sociale, 285  
 responsable socialement  
   (être), 319  
 ressources, 237  
 restructuration cognitive, 90  
 réussir, 159  
 rire, 99

**S**

sang-froid, 277  
 se mettre dans la peau  
   d'autrui, 317  
 se soucier des autres, 333  
 sentiment, 70  
 situations professionnelles,  
 143, 144  
 sociabilité, 171  
 souplesse, 281, 321  
 stades de croissances, 257  
 stratégie, 329  
 stress, 32, 282  
 supérieur hiérarchique, 225

**T**

temps de travail, 216  
 tests, 26, 161  
   de QE, 56  
 timidité, 294  
 travail d'équipe, 180, 183

**U**

université, 229, 235

**V**

valeurs, 214, 215

**Y**

yoga, 100