



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
Internet : 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.

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 Totz 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

Préface

.....

Pour faire court, derrière l'*intelligence émotionnelle* figure l'idée que les émotions sont des sources d'information importantes et utiles. Elles nous aident à résoudre des problèmes et guident nos interactions sociales. Et surtout, certaines personnes exploitent mieux les émotions que d'autres.

Alors, qui sont donc ces personnes à l'intelligence émotionnelle développée ? Il s'agit de personnes que vous connaissez et vous en faites peut-être partie. Si vous êtes du genre à bien lire les émotions des autres sur leur visage ou à interpréter avec pertinence vos sentiments, à mettre des mots dessus, à gérer vos émotions avec efficacité et à aider les autres à faire de même, à utiliser vos émotions pour raisonner clairement ou décrypter les situations dans vos échanges avec les autres, vous êtes probablement une personne douée d'une belle intelligence émotionnelle. Et si vous n'êtes pas certain d'être ce genre de personne, ce livre va peut-être vous aider à apprendre les techniques et compétences pour le devenir.

En 1990, quand John D. Mayer et moi-même avons publié dans la revue *Imagination, Cognition, and Personality* le premier article scientifique décrivant l'existence d'une théorie de l'intelligence émotionnelle, nous n'étions pas certains que les lecteurs trouveraient intéressante ou convaincante l'idée que les gens diffèrent dans leur façon d'identifier, de comprendre, de gérer et d'utiliser leurs émotions pour orienter leur réflexion et leurs actes. Eh bien, nous avons tort ! Au printemps 2009, pendant que je rédigeais cette préface, j'ai tapé « emotional intelligence » sur Google et j'ai obtenu plus de trois millions de résultats. On a assisté à une explosion de l'intérêt pour l'intelligence émotionnelle et nous savons aujourd'hui certaines choses que nous ignorions il y a vingt ans.

Tout d'abord, nous savons que l'intelligence émotionnelle se mesure et l'auteur de cet ouvrage, Steven Stein, est président d'une entreprise qui crée des outils d'évaluation psychologique, dont le MSCEIT, test que nous avons développé. Ensuite, nous savons que les scores élevés au MSCEIT et à d'autres mesures de l'intelligence émotionnelle concernent la santé psychologique, l'efficacité au travail et le comportement dans les relations sociales. Enfin, nous savons qu'il est possible d'apprendre à améliorer ces capacités d'une multitude de façons. Par exemple, notre collègue Marc Brackett a développé et testé un programme scolaire qui aide les enfants à cultiver leur intelligence émotionnelle (et à mieux travailler à l'école).

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



Introduction	1
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

Première partie : Une nouvelle forme d'intelligence a été repérée ! **9**

Chapitre 1 : Se sentir intelligent.....	11
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
Chapitre 2 : Évaluer son intelligence émotionnelle.....	25
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 bonheur37

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
Chapitre 6 : Gérer ses émotions	89
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
Chapitre 7 : Comprendre la notion d'empathie	107
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
Chapitre 8 : Gérer les émotions des autres	125
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
Chapitre 11 : Devenir un leader émotionnellement intelligent	185
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
Chapitre 12 : Créer un environnement professionnel émotionnellement intelligent	203
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 intelligentes247

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 émotionnelle313

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 sociale341

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