



Fiche de lecture

L'intelligence du cœur, Isabelle Filliozat

(1997), Poche Marabout



Présentation de l'éditeur

Aujourd'hui, pour réussir, la capacité à réguler ses émotions compte autant qu'un QI élevé et des compétences techniques. C'est l'intelligence du cœur, l'intelligence émotionnelle et relationnelle, qui fait la différence.

Comment acquérir plus de confiance en soi, s'affirmer, écouter, comprendre les réactions d'autrui, résoudre les conflits, répondre à l'agressivité, développer son autonomie ?

Ce livre nous donne les clés pour décoder les émotions, qui sont notre langage commun, et y faire face pour plus de sérénité.

L'auteur en quelques mots

Isabelle Filliozat est psychothérapeute spécialiste des émotions, écrivaine et conférencière française. Elle a écrit ou co-écrit plus de quarante livres, traduits dans près de trente pays autour des émotions, des relations humaines et du soutien à la parentalité. Elle a aussi animé plus de 1600 conférences en France ou à l'international pour le grand public ou les professionnels sur les thèmes de la psychologie, la psychosociologie, la psychologie de l'enfant, les neurosciences ou encore la parentalité.

Notre lecture

Que vous soyez dirigeant.e d'une TPE ou siégeant au comité exécutif d'un grand Groupe, ce texte sera votre nouveau bréviaire des émotions !

C'est un livre de très bonne qualité sur le développement personnel, pour se redonner sérénité et confiance en soi. Pour être à l'écoute des autres, pour mieux se retrouver. Mais c'est aussi un manuel opérationnel qui regroupe de nombreux conseils simples et utiles à appliquer dans votre vie professionnelle.

Nos relations aux autres y sont décortiquées à l'aide d'exemples concrets, nous permettant ainsi d'effectuer en douceur et en conscience un salutaire travail sur nous-même, avec la dose de recul nécessaire à l'analyse de nos affects. On trouve aussi dans cet essai tous les codes de ce que l'on appelle la communication non violente (CNV) qui permet d'établir dans la durée des relations apaisées et fructueuses avec son entourage.

Un autre avantage de cet opus est qu'il se lit soit d'une traite, soit en marquant des pauses et en le laissant momentanément sur le côté avant de l'ouvrir par moment, au hasard de nos envies ou de nos problématiques.

Certains thèmes vous seront certainement plus familiers, comme la gestion de la colère, l'apparition de la peur ou encore de la tristesse ; d'autres vous feront sortir de votre zone de confort à l'instar des thèmes de l'hyper-émotivité, des débordements, ou encore des émotions perdues.

Savoir décrypter nos émotions et en parler librement est une dimension essentielle de la performance au travail et plus largement du bonheur, comme le dit Isabelle Filliozat dans son essai : *"Les émotions qu'on ne veut pas écouter prennent le pouvoir"*. Découvrez ce texte qui vous aidera à garder le pouvoir sur elles et à en faire vos alliées !

L'intelligence du cœur dans le texte

- COURAGE
- INTUITION
- EMPATHIE
- CRÉATIVITÉ



Les émotions dominantes, par [Love for Livres](#)



Les 3 idées clés pour votre entreprise

- 1. Les émotions expriment des besoins**, elles en sont le révélateur et l'alerte et doivent donc être prises en compte dans toute interaction au sein d'une équipe. Nier les émotions conduit toujours à une crise ou à des états de tension.
- 2. L'« intelligence émotionnelle » est un levier de performance pour votre entreprise/organisation.** Elle désigne la capacité à identifier, comprendre, exprimer, réguler et utiliser ses propres émotions et celles d'autrui. Elle joue un rôle essentiel, notamment pour les managers pour les aider dans la gestion des conflits, la gestion du stress et le développement de la capacité d'écoute.
- 3. Évaluez votre « Quotient Émotionnel » (QE) pour développer votre « potentiel humain » !** Il ne s'agit pas ici de proposer une normalisation des émotions, ni de le comparer au concept de quotient intellectuel. Le concept de QE invite à prendre davantage en compte notre vie émotionnelle. Cette « évaluation » est composée de 32 questions sans bonne ou mauvaise réponse. L'objectif de ce test est avant tout de repérer ses progrès personnels et d'être conscient de ses réflexes. Voici quelques-unes des questions proposées :
 - **Sur l'expression** : « Quand quelque chose ne vous convient pas, vous le dites : toujours / Presque toujours / parfois / Rarement / Jamais ? »
 - **Sur la gestion des désaccords** « Quand vous êtes seul de votre avis, en désaccord avec un groupe de personne : *je ne suis jamais en désaccord / Je ne dis rien et je fais semblant d'être d'accord / Je ne dis rien pendant la réunion mais dans les couloirs je vais exprimer mon désaccord à la personne que je connais mieux / Je deviens agressif et je peux les insulter / Je tente de les convaincre de mon point de vue / J'écoute leurs idées et j'affirme les miennes* ,
 - **Sur le degré d'empathie** : « Vous savez vous décentrer de votre propre point de vue et vous mettre à la place de l'autre : toujours / Presque toujours / Parfois / Rarement / Jamais ».

Le QE ne peut se réduire à un chiffre. Ainsi, à la fin du test, vous obtiendrez une image visuelle de vos compétences en matière d'intelligence du cœur. Cela vous permettra de mieux cerner vos richesses et atouts relationnels mais aussi les compétences émotionnelles que vous pouvez développer et qui vous seront utiles dans votre vie professionnelle.

En quoi ce livre peut-il approfondir la réflexion d'un.e dirigeant.e face aux défis du 21^e siècle ?

Vos habitudes, par le jeu des facilitations neuronales, forment votre caractère et dessinent votre tempérament, c'est-à-dire vos tendances à la colère, à la soumission, au courage ou encore à la peur. Mais, heureusement, nos cerveaux ne sont pas des ordinateurs programmés ainsi pour toujours. Les évolutions sont le fruit d'un travail de longue haleine à mettre en place sans attendre. Vous voulez manager différemment ? Vous voulez recruter les meilleurs talents, les fidéliser ? Vous avez besoin de retrouver de l'énergie et du souffle dans une époque incertaine ?

L'approche détaillée dans le livre est faite pour vous ! Elle vous permettra de faire émerger ou de fortifier votre altruisme, c'est-à-dire être votre capacité d'empathie, de coopération et d'implication sociale. Vous dirigerez ainsi avec plus d'éthique et étendrez vos compétences managériales.

La flexibilité, notamment, est un sujet important dans cet essai qui nous ramène au thème de la réorganisation des entreprises. L'expérience au travail a été profondément bouleversée par ces deux dernières années de crise. Une question essentielle se pose aux dirigeant.e.s : comment combiner désormais un cadre de travail commun assorti de règles partagées avec la flexibilité permettant dans le même temps de personnaliser l'organisation de ses journées ?

Selon Isabelle Filliozat, la flexibilité va de pair avec les notions d'adaptation et d'acceptation. Cela se traduit, très concrètement, dans l'entreprise, en réadaptant les procédures d'exécution du travail ou encore par l'acceptation des émotions, ressentis et des attentes des collaborateurs. Cela passe, entre autres, par de l'écoute active, le langage de l'empathie selon l'auteur, mais aussi par la gestion de ses propres émotions pour ne pas interférer dans l'histoire de l'autre. Ainsi, pour aller plus loin, il s'agit selon Isabelle Filliozat de repenser la culture de l'entreprise en mettant en place de nouvelles procédures et pratiques managériales durables, par exemple via une nouvelle « sociabilité virtuelle » d'abord imposée par le contexte (visioconférences, télétravail) ou via la mise en place d'actions pour favoriser le bien-être au travail, enjeu majeur pour les organisations ces dernières

années. Cette crise sanitaire mondiale a créé une rupture qui peut être l'occasion de réinventer un environnement de travail quasi sur-mesure pour vous-même et vos collaborateurs !

Citation(s)

« L'heure est à la mise en commun des compétences, aux dynamiques de réseaux. Il s'agit aujourd'hui de se placer, non plus au-dessus ou en dessous des autres, mais en soi et en relation horizontale avec les autres. Ni diplômes, ni QI ne feront la différence, mais nos intelligences intra-personnelles et interpersonnelles. Seul l'accès à nos émotions vraies peut nous permettre de répondre aux défis que nous propose notre société et sa complexité. »

« Inutile d'accuser génétique ou biologie, nous sommes responsables de nos actes, comme de nos sentiments. »

Si vous avez aimé ce livre, vous aimerez aussi

Eyrolles, 2020



J'ai Lu, 2014

