

Préambule

*« La vraie intelligence de l'être humain,
c'est sa capacité d'adaptation. »*

SEBASTIAO SALGADO

Nous avons tous appris à développer notre intelligence. Notamment grâce à l'école, les leçons, les exercices, nos devoirs qui nous ont permis peu à peu de structurer nos connaissances, de développer notre esprit d'analyse. Nous avons disposé de repères concrets qui nous ont aidés à avancer, à identifier ce que nous savions, ce que nous comprenions ou pas. Mais qu'en est-il de notre « intelligence relationnelle » ? Quels sont les points de repère, quels sont les éléments qui nous permettent de dire avec clarté nos acquis et nos savoir-faire efficaces ?

« L'intelligence relationnelle » est un atout majeur pour évoluer dans notre société : trouver un emploi, prendre sa place dans l'entreprise, développer des relations harmonieuses avec ses amis, ses enfants, sa compagne, son compagnon...

En France, notre culture est plus que d'autres centrée sur l'intelligence. Descartes nous a appris que l'Homme prenait sa place d'humain grâce à sa capacité à réfléchir sur lui-même. « Je pense donc je suis » pourrait nous conduire à considérer que l'intelligence de la personne ne s'appuie que sur la pensée, la réflexion.

Notre intelligence est bien sûr plus riche ; elle se construit avec les autres, avec nos émotions, avec nos expériences. C'est pourquoi j'ai développé l'idée de l'intelligence relationnelle qui repose sur la formulation « Je pense, je ressens, j'agis donc je suis ». L'intelligence ainsi abordée s'inscrit alors dans une approche systémique et sa définition ressemble plus à :

je suis en capacité de m'adapter à un milieu, à un autre, à d'autres, à un environnement.

L'intelligence relationnelle repose sur la capacité à utiliser les outils de la relation pour s'adapter à son milieu, milieu évoluant très rapidement, aussi bien techniquement que socialement. Cela réclame pour chacun de remettre en question des compétences, de les développer pour une réponse en adéquation avec les exigences de son milieu. J'ai créé le test Q.I.R. - Quotient d'Intelligence Relationnelle - pour aider à la clarification du positionnement personnel et au développement des compétences de chacun.

J'ai tenté de définir ce que pouvait être l'intelligence relationnelle à travers un certain nombre de variables qui traduisent nos façons de faire, d'être en relation, nos attitudes, nos comportements. Je me suis centré sur les préoccupations que formulent les participants des nombreux séminaires que j'anime. J'ai répertorié les différentes réponses aux questions suivantes : Lorsque l'on évoque les relations, quels sont les éléments importants ? Quels sont les attentes, les difficultés, les richesses, les manques ou les déceptions ? Les notes accumulées lors de mes rencontres m'ont donné la matière nécessaire : être compris, confiance, écouter, s'affirmer, être obéi, reconnaissance, convaincre, obtenir, être accepté, manipulation, influence, charisme, timidité, ne pas oser, agressivité, persuader, amour, affection... Tous ces termes apparaissaient de façon récurrente. Ce n'est sûrement pas un hasard. Nos principales préoccupations personnelles correspondent aux dynamiques fondamentales que nous mettons en œuvre dans la relation.

La difficulté a été de traduire tous ces termes en axes qui ne se recoupent pas et qui permettent une lecture simple des façons de communiquer. J'ai regroupé les termes par tendances en les confrontant aux différents modèles relationnels existants pour former un tout cohérent. Ce tout est composé de variables que je qualifie de fondamentales dans la relation.

Ce travail me paraît important à l'heure où l'évolution de notre modèle social ne favorise pas le développement des relations. C'est même l'inverse qui se produit : nous vivons de moins en moins de situations relationnelles. L'évolution de notre système social nous montre de plus en plus d'isolement, d'impatience, d'agressivité. Nous n'avons plus besoin la relation pour satisfaire nos besoins. En apparence, nous n'avons plus besoin des autres pour vivre ; nous pouvons avoir un travail, toucher des revenus ou

des allocations, nous faire livrer sans relation. Lorsque nous faisons nos courses, nous pouvons limiter nos relations à l'échange avec la caissière lors du passage en caisse du supermarché, quand on ne scanne pas soi-même ses articles ! Il apparaît une dissociation entre les fonctions sociales de vie et les relations que nous vivons. Nous disposons de nouveaux outils, d'automates. Nous finissons par croire que nous pouvons vivre sans les autres.

Le contact client passe par des hotlines au sein desquelles les opérateurs apprennent par cœur des réponses stéréotypées. Nous sortons la relation de notre vie au risque d'en sortir nous-mêmes.

Et pourtant, nous ne sommes ce que nous sommes que parce que nous rencontrons les autres. Ils nous influencent, nous les influençons, le partage de nos influences nous forge, nous nous construisons dans ces échanges. La technologie nous permet de satisfaire nos besoins sans être en relation. La technologie nous empêche donc paradoxalement d'entrer en relation puisque la relation perd son objet. Nous sommes ainsi de plus en plus en attente d'écoute, de compréhension, de partage, de relation et nous ne savons pas toujours comment y répondre.

La technique évolue de façon exponentielle, le développement humain ne va sûrement pas à la même vitesse. Il est un grand décalage entre nos comportements et le changement de nos outils de communication. Ces derniers évoluent et nous contraignent à modifier nos mécanismes relationnels. Je n'en veux que pour preuve la difficulté que chacun a pu rencontrer avec sa boîte aux lettres électronique, une nouvelle façon de partager, de dire, de décider, avec ses codes, ses méthodes, une relation au temps différente. Aujourd'hui encore, combien utilise cet outil de façon inappropriée, par méconnaissance technique sûrement, mais surtout du fait d'un mauvais positionnement relationnel dans l'utilisation de cet outil.

Dans tout ce bouleversement, nous avons le besoin de mieux nous connaître, de mieux nous comprendre afin de nous adapter en intelligence au développement technologique, aux nouveaux outils d'information et de communication et afin de ne pas être victimes d'outils qui se développent plus vite que nous. Afin aussi de ne pas être captifs, de ne pas être passifs pour éviter de subir les situations, il nous faut aujourd'hui prendre davantage conscience de notre façon d'être en relation avec les autres pour en avoir une maîtrise épanouie.

Cet ouvrage est composé de trois parties.

Dans une première partie nous vous proposons de découvrir les différentes facettes de l'intelligence relationnelle et de mesurer votre quotient d'Intelligence Relationnelle sur le site Internet de l'éditeur : www.gereso.com/QIR (ou de vous reporter en fin d'ouvrage afin de réaliser le même test sous format papier).

Dans une deuxième partie « Développez votre potentiel relationnel », des réponses sont apportées dans une approche globale de la communication : les attitudes, les postures, l'approche de l'autre et de soi-même. Vous y trouverez des pistes de réflexion et des pistes d'action qui vous permettront de développer votre potentiel.

La troisième partie est plus particulièrement destinée aux responsables, aux cadres, à tous ceux qui ont à prendre en charge les situations dans leur métier et à gérer la relation (les thèmes abordés sont aussi utilisables par les parents). Des notions comme l'autorité, le pouvoir, les limites et la gestion du lien y sont développées.

Dans ces deuxième et troisième parties, nous vous proposons un certain nombre d'outils relationnels qui vous permettront d'expérimenter de nouvelles façons de faire et de prendre une place plus juste dans vos relations : des exercices destinés à vous aider à mieux appréhender chaque concept et à développer votre intelligence relationnelle.

Que la lecture de cet ouvrage soit pour vous à la fois un moment de détente, de remise en question et un outil de progression personnelle. Mon souhait est avant tout qu'il soit un multiplicateur de votre épanouissement.

Partie 1

DÉCOUVREZ VOTRE
QUOTIENT D'INTELLIGENCE
RELATIONNELLE - Q.I.R.

« L'intelligence ne vaut qu'au service de l'amour. »

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY

Chapitre 1

Votre Q.I.R.

« Mieux vaut allumer une chandelle que de maudire l'obscurité. »

SAGESSE CHINOISE

Le Q.I.R. : Quotient d'Intelligence Relationnelle a été conçu afin de vous permettre de mesurer vos capacités relationnelles, de faire une photographie instantanée de vos points forts et de vos points à améliorer. Votre intelligence relationnelle évolue en fonction des moments, des situations, de votre expérience. Le Q.I.R. est construit autour des dix-sept dynamiques mises en œuvre lorsque vous communiquez. Il permet d'identifier celles que vous avez développées et celles qui méritent de l'être davantage.

Le développement de ces dix-sept dynamiques permet de vivre des relations plus harmonieuses et plus efficaces. Imaginez quelqu'un parlant dix-sept langues ; il saura sûrement entrer en contact avec nombre de personnes dans nombre de pays. Pour communiquer avec efficacité, il peut être utile de parler plusieurs « langues » ou plutôt d'entrer dans dix-sept dynamiques relationnelles. Plusieurs peuvent être aisées pour certains, difficiles pour d'autres. En tout état de cause, nous parlons tous un certain nombre de « langues » dans les capacités relationnelles que nous mettons en œuvre.

Le Q.I.R. vous indiquera votre score d'Intelligence Relationnelle. Comme pour le calcul du QI, nous l'avons étalonné de 50 à 150 points. Le test vous permettra par ailleurs d'identifier vos forces et vos faiblesses au regard des dix-sept variables composant le Q.I.R.

Contrairement au Quotient d'Intelligence qui mesure votre capacité à répondre à des questions, le Quotient d'Intelligence Relationnelle se calcule à partir du déclaratif, c'est-à-dire que l'on vous fait un certain nombre de propositions pour chaque thème.

À vous de définir si ces propositions vous correspondent ou non. Il est donc très important de répondre sans chercher à avoir la « bonne » réponse : il n'y en a pas ! Chaque affirmation porte en elle-même des éléments efficaces et inefficaces, des éléments positifs ou négatifs. Le croisement des informations permet de définir votre profil, vos tendances et vous permettra d'identifier le niveau de votre Quotient d'Intelligence Relationnelle.

Ses limites : le Q.I.R. ne tient pas compte des situations spécifiques que vous vivez. Notre Intelligence Relationnelle ne se met pas en énergie dans toutes les situations ; il est des situations dans lesquelles notre quotient est très fort et d'autres où il est au contraire faible. Cela sera l'objet d'un prochain ouvrage qui permettra de mettre en lumière les caractéristiques des situations dans lesquelles votre intelligence se développe.

Afin de mesurer votre intelligence relationnelle nous vous proposons d'effectuer le test sur le site de notre éditeur GERESO :

www.gereso.com/QIR

Ce test en ligne vous permettra d'avoir une perception d'ensemble aisée de votre communication et de votre façon d'être en lien avec les autres. Vous obtiendrez des résultats et des commentaires personnalisés ainsi que des résultats concernant plusieurs thèmes spécifiques abordés dans l'ouvrage.

Vous pourrez ensuite imprimer vos résultats et vous y référer dans l'étude de chaque variable de l'Intelligence Relationnelle. Chaque thème développé vous aidera à mieux comprendre vos résultats et vous permettra d'identifier le rôle et l'importance de chaque dynamique dans la communication.

Si vous souhaitez réaliser le test directement sur le livre, rendez-vous en pages annexes en fin d'ouvrage. Si vous réalisez le test papier, vous dis-

poserez du calcul de base de votre Intelligence Relationnelle, mais vous ne bénéficierez pas de la finesse des calculs informatiques ni des commentaires individualisés.

La réalisation de ce questionnaire montre déjà votre intelligence relationnelle dans votre capacité à remettre en cause vos capacités, à oser vous questionner sur vous-même et affronter les résultats.

« On se lasse de tout sauf de comprendre. »

VIRGILE

Chapitre 2

Panoramique des 17 variables

*« L'intelligence, ce n'est pas seulement ce que mesurent les tests,
c'est aussi ce qui leur échappe. »*

EDGAR MORIN

Dans ce chapitre nous allons expliciter chacune des 17 variables en clarifiant ses différents enjeux :

1. Être compris
2. Être leader - Gérer, diriger, structurer le lien
3. Négocier
4. Donner de la reconnaissance
5. Se soumettre à bon escient - Accepter l'autorité et en montrer
6. Gérer son émotion (Expression - Calme)
7. Influencer (Persuader-Convaincre)
8. Plaisanter, être léger
9. Accepter l'incertitude dans la relation

10. Adoucir le lien - Créer de la chaleur humaine
11. Affirmer son point de vue - Se mettre en avant
12. Respecter des limites claires
13. Exprimer ses émotions
14. Accepter les idées des autres
15. Obtenir
16. Avoir confiance
17. Écouter

Pour chaque variable prenez le temps de regarder vos résultats et leurs commentaires. En effet les explications n'ont d'intérêt que si elles vous renvoient à vos façons d'être et de faire, si elles vous permettent de mieux comprendre vos dynamiques personnelles.

Un ouvrage comme celui-ci est un outil de travail personnel, n'hésitez pas à l'annoter de vos scores, de vos remarques afin qu'il vous accompagne dans votre démarche.