

1^{re} partie

**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 permet-

tra 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 gratuitement 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.

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.

« *La qualité de l'expression verbale est d'être claire sans être banale.* »

ARISTOTE

1. Être compris



Capacité à se faire comprendre, à développer un contenu accessible, à expliquer, à avoir une pensée accessible.

Quoi de plus aisé que d'être compris dans les situations simples de la vie quotidienne! Très vite cela se complique lorsque le discours fait appel à une partie importante de notre réalité intérieure, à nos pensées, nos opinions, nos idées, nos prévisions, nos sentiments voire nos décisions.

Avant d'être un problème d'expression, se faire comprendre c'est d'abord avoir le souci de son interlocuteur, le souci d'être centré sur la compréhension du message que l'on veut transmettre et non sur sa propre pensée. « Se faire comprendre c'est exprimer ma pensée pour l'autre ». Notre pensée étant plus riche que son expression, il nous faut donc faire des choix d'expression et abandonner l'idée de pouvoir la partager dans son ensemble. Il nous faut nous centrer sur le partageable: le terme « communication » vient d'ailleurs du latin *communicare* qui signifie « partager, mettre en commun ».

Une bonne compréhension du message suppose que l'information véhiculée soit bien interprétée par son destinataire. Le message efficace répond à trois conditions: il doit être lisible, crédible et accepté. Lisible par l'utilisation d'un code partagé, crédible car porteur de sens et accepté car entrant dans le cadre de référence de l'interlocuteur.

De mon expérience, pour qu'une pensée soit accessible dans son expression, je retiendrai quelques principes: faire des phrases courtes, utiliser un vocabulaire adapté à l'interlocuteur, qui s'inscrit dans son registre de langue. La plupart du temps, il convient d'employer des mots simples, que tout le monde comprend. Je retiendrai par ailleurs qu'il est nécessaire d'être suffisamment

concret, de faire référence à une réalité partagée plutôt qu'à une réflexion personnelle. Votre interlocuteur n'a accès à votre pensée que si elle fait référence à la sienne. Ainsi un discours accessible sera ponctué d'exemples et de faits.

Au-delà de la dimension linguistique, l'attitude, les messages qui accompagnent le discours jouent un rôle fondamental dans la compréhension du message. L'émetteur efficace aura donc à cœur de rendre son discours intelligible par l'émission d'un ensemble de messages non verbaux : les gestes, les attitudes, les intonations...

La compréhension du message est donc liée à la concordance de l'ensemble des messages émis, la clarté de l'expression dépend de l'ensemble des messages verbaux et non verbaux.

*« Un vrai leader n'a pas besoin de conduire.
Il suffit qu'il montre le chemin. »*

HENRY MILLER

2. Être leader **Gérer, diriger, structurer le lien**



Capacité à prendre en charge le lien, à gérer le processus relationnel et à diriger la situation relationnelle.

Lorsque nous sommes en lien, chacun porte une responsabilité dans la relation notamment de par ses dires, ses attitudes. Il est une notion moins apparente : le processus relationnel. Le déroulement de la rencontre, la structure des échanges, la place de chacun, les rôles sont des éléments de l'ordre du processus relationnel.

Attention à ne pas confondre la notion de leader et la notion d'expression. Être leader, ce n'est pas exprimer ses idées voire les imposer, occuper l'espace relationnel. Être leader, c'est être celui qui sait faire un pas en avant pour faire avancer le processus relationnel. Chacun peut être amené à jouer ce rôle. Prendre une posture de leader, ce peut être prendre l'initiative des thèmes de travail, faire des propositions sur le déroulement d'une rencontre, jouer un rôle actif dans la mécanique des échanges, questionner, faire la synthèse, souligner un accord. Le leader sait dépenser une partie de son énergie pour gérer le processus et non simplement le contenu.

Il est important de distinguer l'attitude leader et la posture où l'on affirme son point de vue ou encore la posture où l'on prend trop de place dans un groupe. L'attitude leader suppose la prise en charge d'une partie du lien, elle implique que l'on se sent porteur du lien établi. Lorsque l'on observe deux personnes qui communiquent, on identifie très vite les messages qui indiquent que l'un des locuteurs a un point de vue ou prend en charge ce qui se passe. On repère donc le leader dans sa capacité à se questionner, à avoir un point de vue et à être acteur sur ce qui se passe et non seulement sur le contenu.

Le leader a souvent le rôle du guide, de l'accompagnateur; il bénéficie d'une grande influence dans le groupe même lorsqu'il n'affirme pas directement son point de vue. Il est beaucoup de cas où le leader n'est pas celui que l'on croit parce que ce n'est pas obligatoirement celui qui prend le plus de place. C'est celui qui propose des méthodes, des façons de faire derrière lesquelles le groupe se range naturellement.

Un vrai leader « canalise » l'énergie du groupe et l'amène tout naturellement vers ses propositions.

« Une négociation peut devenir facilement un jeu d'abondance et de partage ou un jeu de faillite absolue. »

GUY CABANA

3. Négociier



Capacité à négocier, à décider ensemble, à construire une décision commune avec son interlocuteur.

Trop souvent mal comprise, la notion de négociation est pourtant assez claire. Négocier c'est se mettre d'accord avec l'autre et ce n'est sûrement pas une concertation, l'échange de points de vue ou l'imposition de son point de vue.

Négocier avec efficacité suppose de partager la décision, de décider à deux en respectant le lien établi. Une succession de soumissions, d'impositions n'est pas de l'ordre de la négociation; une fois c'est l'un qui décide, prend l'ascendance, une autre fois c'est l'autre. Cela est de l'ordre du compromis relationnel qui ne permet pas une construction pérenne. Ce ne sont que des rapports de force. La négociation tient compte de la force de chacun en recherchant un accord commun sans entrer dans une dynamique d'attaque, de dominance ou de protection, de soumission. Négocier n'est donc pas imposer son point de vue, sa décision; ce n'est pas non plus se soumettre à la décision de l'autre. C'est être capable de prendre sa place, d'affirmer son point de vue, sa décision tout en prenant en compte la parole et la décision de l'autre pour construire une décision commune.

On se réfère trop fréquemment à la négociation commerciale pour évoquer la négociation. La négociation commerciale est centrée sur un échange entre deux parties indépendantes; l'une vend, l'autre achète. Dans la vie quotidienne de l'entreprise ou en famille, il n'y a en pas un qui achète et un autre qui vend. Il y a deux parties d'une même structure qui se doivent de construire une décision commune dont chacune des deux parties tire satisfaction et dont la structure tire aussi satisfaction. Se mettre d'accord sur une démarche de travail, se mettre d'accord sur un achat, c'est avoir le souci de choisir ensemble.

Tout cela suppose un état d'esprit et une attitude négociatrice. L'élément fondamental est la flexibilité comportementale tant au niveau des objectifs poursuivis, que du déroulement de l'action et des attitudes à adopter. Votre flexibilité dépendra de votre adaptation à la situation de négociation en fonction de ces trois dimensions.