

Nous vivons dans un monde de compétition, mais également de coopération. Or si l'on apprend très tôt à entrer en compétition, on apprend peu à coopérer (écouter vraiment, se mettre à la place de l'autre, savoir dire sans blesser, etc.).

Domage, car cela pourrait éviter bien des conflits, des souffrances, des dysfonctionnements, bref, des pertes de temps, d'argent, de sens, de motivation ...

Or ces pertes représentent des coûts substantiels pour les organisations :

- **absentéisme** – le coût total de l'absentéisme est de 16 milliards par an, sachant que 41% de l'absentéisme tient dans des causes internes à l'entreprise et touchant aux conditions de travail (Alma Consulting Group, Sept 2013)
- **stress** – la première cause de stress est la *relation managériale* (source ANACT) et représenterait un coût minimum de 3 milliards pour les entreprises (probablement plus du double selon l'INRS, étude « Coût et stress », INRS 2007)
- **burn out** – 3,2 millions de personnes présentent des signes de burn out (surengagement au travail et épuisement émotionnel), avec pour causalité un problème *relationnel* pour 26% et une perte de sens du travail pour 22% (étude Technologia, Février 2014)
- on ne peut quantifier les coûts liés aux défauts de coopération entre personnes qui entraînent des **dysfonctionnements**, une perte de qualité des produits et services ... ils sont pourtant gigantesques

Les déficits relationnels ont donc des conséquences et des coûts énormes qui pourraient être évités.

Mais améliorer la coopération n'a pas qu'une fonction curative ; elle est aussi facteur d'adaptation, de réactivité, de créativité, d'autonomie, de motivation et au final de valeur ajoutée.

Dans une société de changements profonds et constants, de plus en plus spécialisée, où les individus ont des attentes personnelles et professionnelles de plus en plus importantes, où le changement climatique pose la question même du modèle de société, où le bien-être des personnes au travail devient un droit (prévention des risques psychosociaux), une meilleure coopération inter personnelle devient indispensable.

Améliorer les relations dans l'entreprise n'est donc pas un luxe, c'est une nécessité ... et un vrai gisement de valeur ajoutée !

Mais comment améliorer l'intelligence relationnelle des personnes ? Est-ce même possible ?

Depuis 20 ans, d'immenses progrès en neurosciences ont renversé le paradigme ; la plasticité du cerveau humain permet tous les apprentissages, même ceux qui concernent nos façons d'être, nos façons de faire, de dire. L'on sait qu'on peut apprendre l'empathie et l'altruisme, comprendre la place et le rôle des émotions, ou encore comment mettre du sens dans nos actions, nos choix de vie, qu'ils soient personnels ou professionnels.

Le but est autant de favoriser l'épanouissement des personnes que l'efficacité des organisations.

L'intelligence relationnelle se fonde sur un certain nombre de compétences, des savoirs-faire relationnels. Ce tableau en recense quelques unes.

Compétences relationnelles Situations professionnelles	Estime de soi	Gestion des émotions	Assertivité	Ecoute active	Empathie	Communication non violente	Techniques de ressourcement
- Animer une réunion (ou autre)	■		■	■		■	
- Animer une équipe	■	■	■	■	■	■	
- Gérer un projet	■	■	■	■	■	■	■
- Mener un entretien (recrutt - éval)			■	■	■	■	
- Dire ou entendre une critique	■	■	■		■	■	
- Prendre la parole en public	■	■	■				■
- Gérer son stress	■	■	■			■	■
- Négocier en gagnant – gagnant		■	■	■	■	■	
- Prévenir et résoudre les conflits	■	■	■	■	■	■	■

On peut donc travailler de manière **transversale** sur une compétence par exemple :

- l'écoute active, qui s'appliquera à diverses situations professionnelles (animer une réunion, mener un entretien, négociateur, etc.).

On peut aussi travailler de manière **fonctionnelle** sur une situation professionnelle par exemple :

- mener un entretien d'évaluation, qui nécessitera, au delà d'aspects systémiques, diverses compétences relationnelles (assertivité, écoute, empathie, communication non violente).

Gilles Baube – NOVA Médiation

NOVA Médiation promeut et enseigne les compétences relationnelles, comprises comme un ensemble d'outils permettant d'améliorer les relations inter personnelles, la coopération, le vivre ensemble.

Après une carrière en entreprise dans la communication, j'ai conçu et géré des projets et managé des équipes pendant 12 ans, souvent à l'international.

Médiateur, formé à la communication et aux savoirs-être relationnels, je suis formateur depuis 2006.