



LE TAGÈTE

Hors série n° 3 , 2013

Marcel JB Tardif

Plante herbacée cultivée pour ses fleurs ornementales jaunes ou orangées à senteur poivrée, appelée communément oeillet.

P = IQ X EQ

Reichheld signale que l'intelligence émotionnelle (EQ) est au moins, sinon plus, importante au travail que le quotient intellectuel (IQ)ⁱ. Il ajoutera, que les systèmes de récompense les plus attractifs ne valent pas nécessairement aux organisations d'intéresser les candidats à l'emploi du tout premier ordre. De fait, les organisations les plus stimulantes sont celles où l'intelligence, dans les rapports interindividuels et collectifs, est la plus développée, parce que la relation interpersonnelle dans l'espace de vie qu'est le milieu de travail commande que la personne s'y accomplisse pour y demeurer productive longtemps. Or, les meilleurs effectifs, qui sont aussi les plus productifs, ne s'engagent davantageusement qu'envers les organisations qui savent d'abord gérer l'intelligence des rapports humains au travail avant de rémunérer la compétence des techniques à l'activité de production.

En somme, $P = IQ \times EQ$ renvoie à l'idée toute simple, mais combien juste, que la performance organisationnelle, au départ comme à l'arrivée de l'activité, est essentiellement le produit de l'intelligence émotive multipliée par l'intelligence cognitive au travail. On sent là un relent de la fameuse formule des Anderson, père et fille, qui veut que $P = C \times É$, où p signifie toujours performance, c concerne les compétences techniques au travail et é dicte l'état d'esprit de l'exécutant à la tâcheⁱⁱ.

Le malheur, c'est que la gestion des hommes et des femmes dans l'organisation type passe après, quand elle est faite, celle des affaires. En fait, on devrait dire celle de l'activité. Ainsi on privilégiera des formules comme $C = T \times P$ où c veut dire capacités de l'organisation, t égale le travail dégagé par le système de production et p les pertes sur les opérations courantesⁱⁱⁱ. Ce qui explique, que l'on préférera gérer l'organisation par l'approche négative, à travers la compression des dépenses d'exploitation, et non par l'approche positive, à compter des potentialités du personnel à améliorer son rendement au travail accompli et des opportunités de marché à mieux profiter à l'activité rendue.

Les organisations, comme les couples dans la vie, ne savent pas apprécier, parce qu'ils ne savent pas mesurer, la valeur des émotions chez leurs partenaires. Tout ce qui les préoccupe ou presque, ce sont les manifestations matérielles qui marquent leurs relations. D'où une tendance à noter les écueils plutôt qu'à retenir les bouées de parcours, qui se présenteront dans le cycle de leurs échanges comme preneurs à une destinée commune. Les gens soustraient, soi-disant pour avancer ensemble, au lieu d'additionner. C'est comme miser sur le retrait bancaire, pour mieux ajouter au dépôt des économies !

ⁱ Reichheld, F.F., (2001), Loyalty Rules ! How Today's Leaders Build Lasting Relationships, Harvard Business School Press, p. 77.

ⁱⁱ Anderson, D., et Anderson, L.A., (2001), Beyond Change Management, Advanced Strategies for Today's Transformational Leaders, Jossey-Bass/Pfeiffer, p. 87.

ⁱⁱⁱ Hope, J., Bunce, P. et Röösl. F., (2011), The Leader's Dilemma, How to Build an Empowered and Adaptive Organization without Losing Control, Jossey-Bass, p. 254.