

L'intelligence émotionnelle en contexte professionnel

Elodie Arnold-Roebroek, docteure en psychologie
psychologue



EIPAS

J'aime S'abonner Partager ...

Nous contacter



EIPAS

association.eipas

Accueil

À propos

Avis

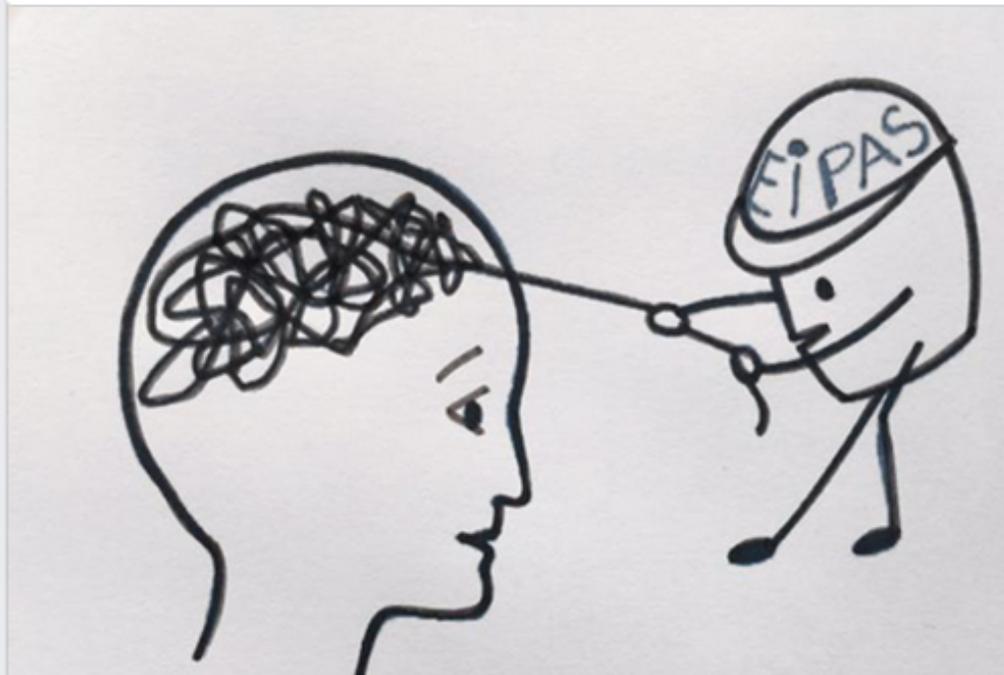
Photos

Mentions

J'aime

Publications

Créer une Page



Communauté

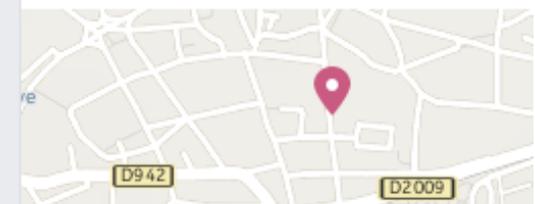
Invitez vos amis à aimer cette Page

54 personnes aiment ça

55 personnes suivent ce lieu

Sandra Duarte aime ce lieu ou l'a visité

À Propos



16E rue Gaultier de Biauzat
63 000 Clermont-Ferrand

04 73 70 76 91

www.eipas.org

Entreprise médicale

Français (France) · English (US) · Español
· Português (Brasil) · Deutsch

Confidentialité · Conditions d'utilisation · Pub
Choisir sa pub · Cookies · Plus

Voir tout

Pour débiter

- “Dans votre travail, vous dépendez d’un responsable que vous appréciez énormément, et vous et vos collègues n’aimeriez surtout pas qu’il vous soit enlevé ou qu’il soit transféré ailleurs.
- Essayez de décrire ses **attitudes** et **comportements**, et de mettre le doigt sur ce qui est vraiment **extraordinaire** chez lui pour vous et votre milieu de travail.” (Joseph Chbat, Ph.D.)
- Partagez-le avec votre voisin.

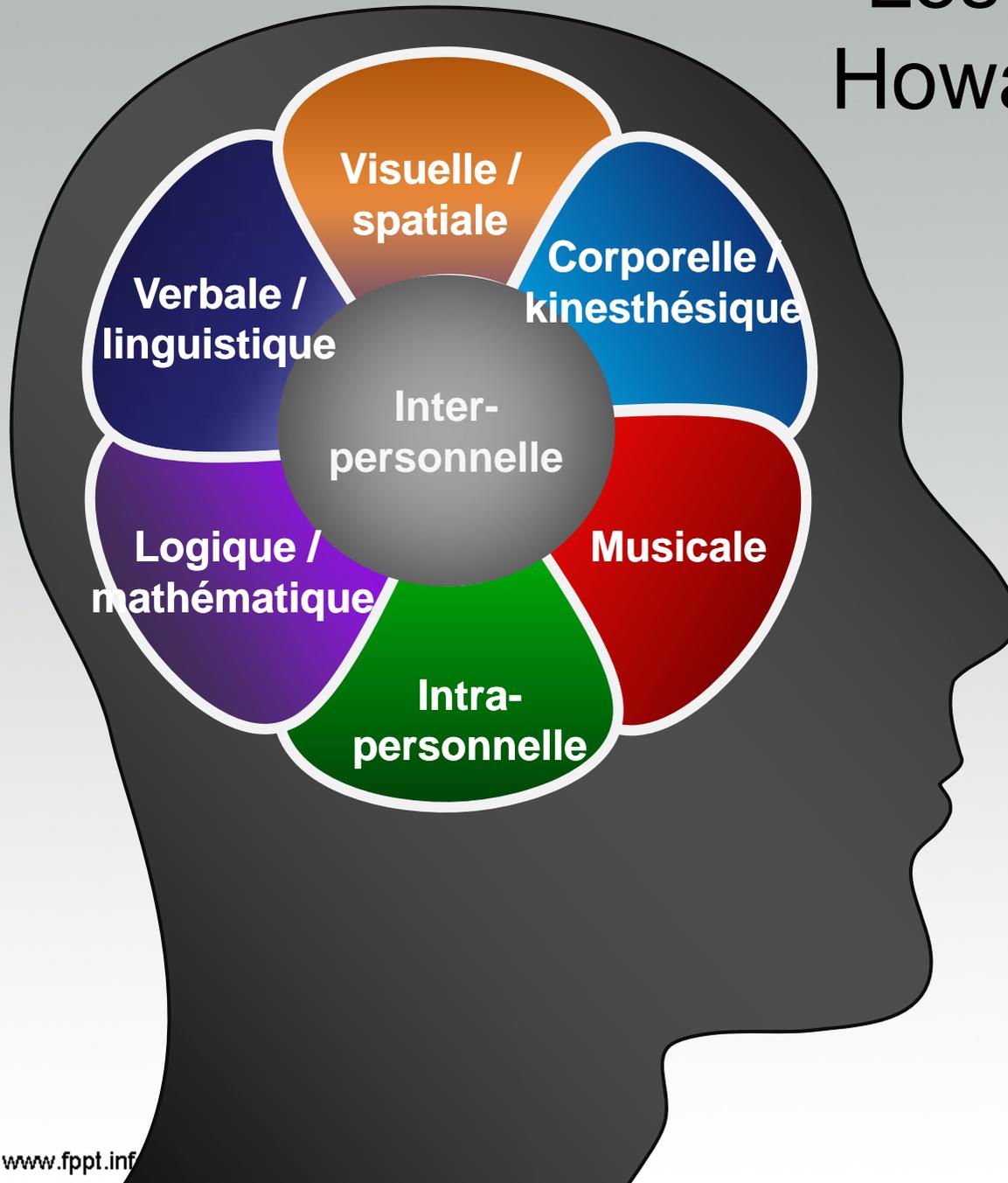


Qu'est-ce que l'intelligence?

- « *L'intelligence, ce n'est pas ce que l'on sait, mais ce que l'on fait lorsque l'on ne sait pas* » Jean Piaget (1896-1980)
- « *L'intelligence est la capacité globale et complexe de l'individu d'agir dans un but déterminé, de penser de manière rationnelle et d'avoir des rapports utiles avec son milieu.* » David Wechsler (1896-1981)
- « *C'est ce que mesure mon test!* » Alfred Binet (1857-1911)



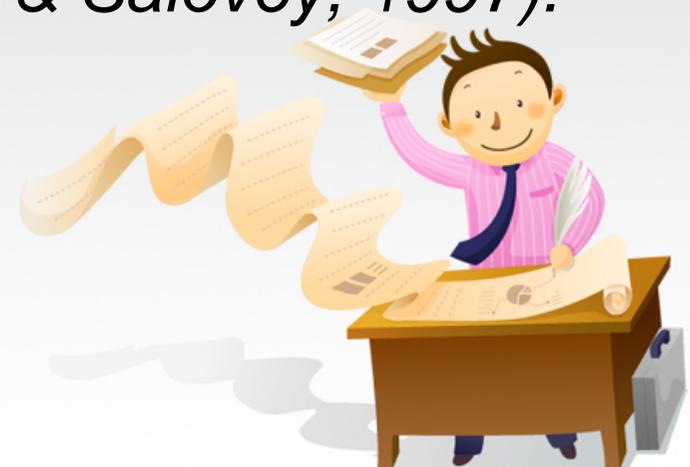
Les travaux de Howard Gardner (1983)



Les définitions de Salovey et Mayer

« Une forme d'intelligence sociale qui implique l'aptitude à contrôler ses propres émotions et celles des autres, à discriminer entre elles et à utiliser cette information pour guider à la fois sa pensée et son action » (Salovey & Mayer, 1990).

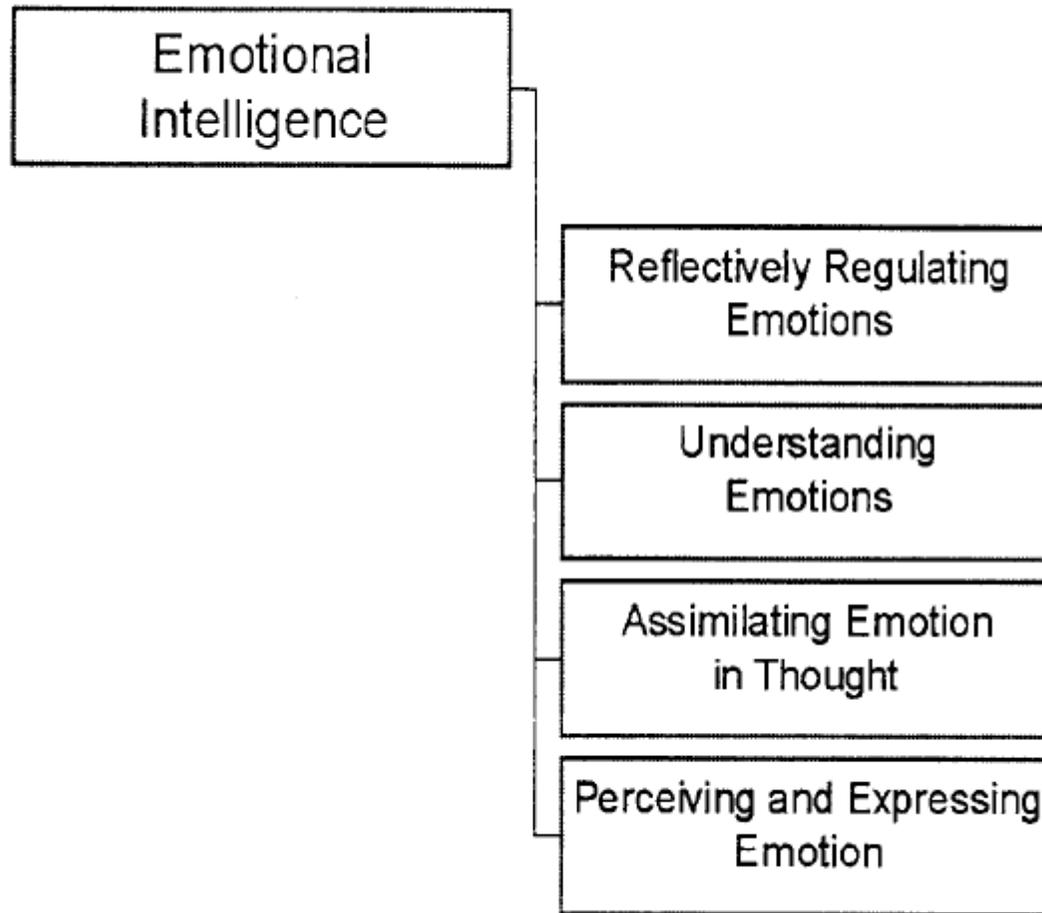
« l'habileté à **percevoir** et à **exprimer** les émotions, à les **intégrer** pour faciliter la **pensée**, à **comprendre** et à raisonner avec les émotions, ainsi qu'à **réguler** les émotions chez soi et chez les autres » (Mayer & Salovey, 1997).



Le modèle à 4 branches

EMOTIONAL INTELLIGENCE

269



(tiré de Mayer, Caruso & Salovey, 2000)

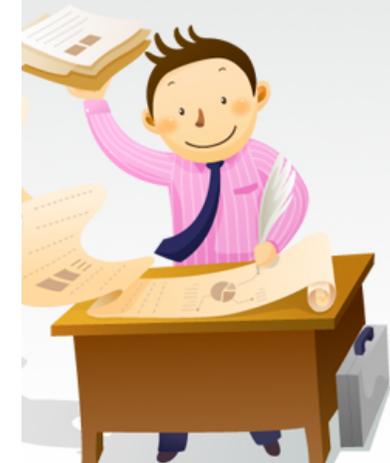
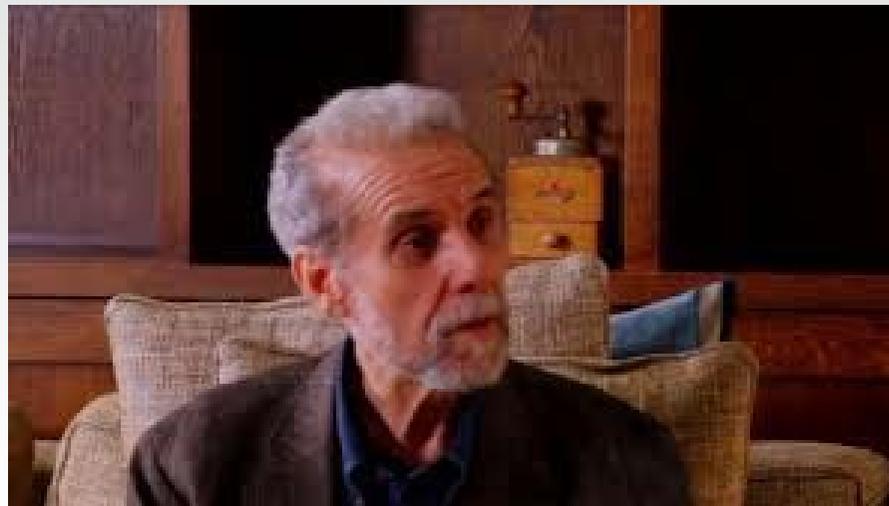


Figure 1. A four-branch model of the skills involved in emotional intelligence (after Mayer & Salovey, 1997).

Travaux de Daniel Goleman

- L'intelligence émotionnelle est la « capacité à réguler ses émotions et celles des autres, à les distinguer et à utiliser ces informations pour guider sa pensée et ses actions ».



Compétences sociales

Empathie

- Conscience des sentiments des autres
- Enrichissement des autres
- Passion du service
- Exploitation de la diversité
- Sens politique

Aptitudes sociales

- Ascendant
- Communication
- Direction
- Cristalliser les changements
- Sens de la médiation
- Nouer des liens
- Sens de la collaboration
- Mobiliser une équipe



Compétences personnelles

Conscience de soi

- Emotionnelle
- Autoévaluative
- Confiance en soi

Maîtrise de soi

- Contrôle de soi
- Fiabilité
- Conscience professionnelle
- Adaptabilité
- Innovation

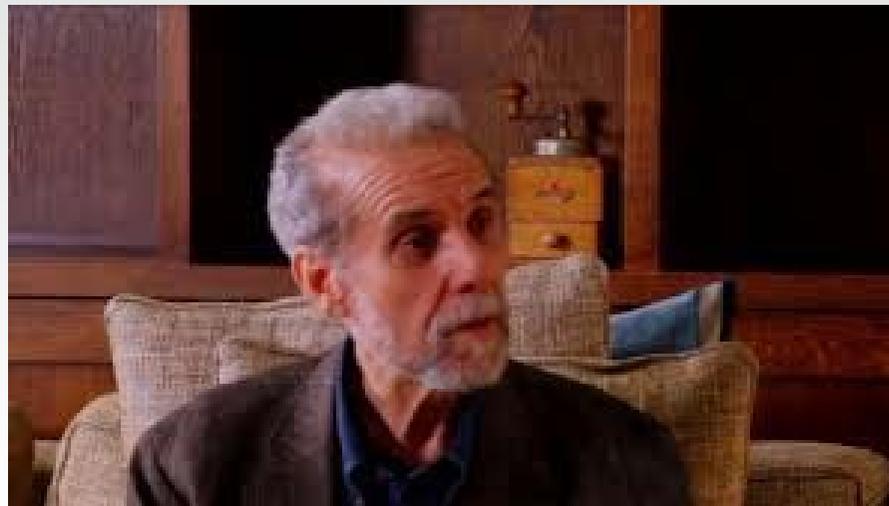
Motivation

- Exigence de perfection
- Engagement
- Initiative
- Optimisme



Travaux de Daniel Goleman

- D'après Daniel Goleman, l'intelligence émotionnelle est **un bien meilleur prédicteur des performances et de la réussite future** que le **QI**.



Chanlat (2003)

- 1) l'intelligence émotionnelle est un bien **meilleur indicateur de performance future** que le QI;



Chanlat (2003)

- Exemple : étude auprès de 80 docteurs en sciences
- Soumis à des tests de personnalité, de QI et des entretiens quand ils étaient encore étudiants



Chanlat (2003)

- **Quarante ans** plus tard (!):
- estimation de leur succès respectif à partir de leur CV, d'évaluations réalisées par des collègues, experts dans leur discipline et dans des sources bibliographiques comme *American Men and Women of Science*.



Chanlat (2003)

Résultat: les aptitudes émotionnelles et sociales étaient **quatre fois plus importantes** que le QI dans la détermination du succès et du prestige professionnel (Feist et Barron, 1996)!!!



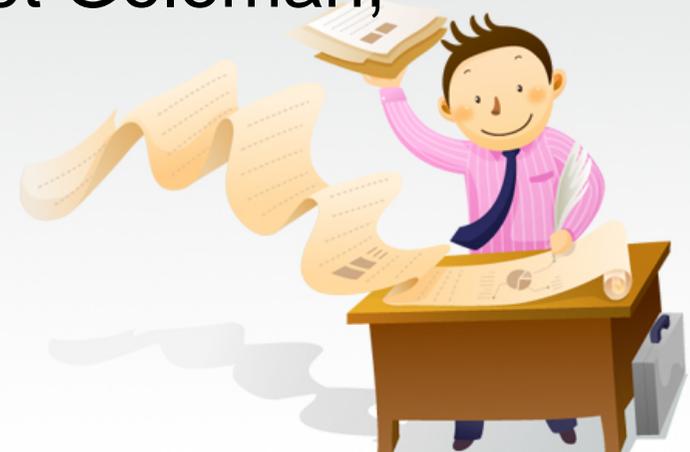
Chanlat (2003)

- Goleman, dans la *Harvard Business Review*,
- « *Quand j'ai calculé les quotients d'aptitudes techniques, d'intelligence et d'intelligence émotionnelle (sur la base de modèles de compétence provenant de 188 entreprises) comme éléments d'une excellente performance, l'intelligence émotionnelle était deux fois plus importante que les autres quotients pour n'importe quel emploi, et ce, quel que soit le niveau [...] »*



Chanlat (2003)

- 2) l'intelligence émotionnelle est associée au **succès personnel** ;
- Les personnes « capables de contrôler leurs émotions, de faire preuve d'enthousiasme et d'empathie, connaissent des résultats largement supérieurs en termes professionnels à ceux qui en sont incapables (Cherniss et Goleman, 2000). »



Chanlat (2003)

- 3) l'intelligence émotionnelle est le résultat d'un processus d'apprentissage;
- D'après Goleman (2002), les individus peuvent **apprendre** et développer leurs « **compétences émotionnelles** », comme l'**empathie**, le **leadership**...



Chanlat (2003)

Un schéma des compétences émotionnelles

SOI	AUTRUI
Compétence personnelle	Compétence sociale
Conscience de soi	Conscience sociale
Reconnaissance :	
Prise de conscience de ses émotions	Empathie
Auto-évaluation pertinente	Orientation service
Confiance en soi	Conscience
	Conscience
	Organisationnelle
Autocontrôle	Développement d'autrui
Confiance	Influence
Consciencieux	Communication
Régulation :	
Adaptabilité	Gestion des conflits
Initiative	Leadership
Réalisation	Catalyseur
	Création de liens
	Travail d'équipe et collaboration



Chanlat (2003)

- 4) le développement de l'intelligence émotionnelle est un **impératif** pour les **organisations**.
- Exemple: Un sondage de la maison Gallup, réalisé auprès de deux millions d'employés travaillant dans 700 entreprises aux États-Unis montre que la stabilité et la productivité d'un employé étaient déterminées par la relation qu'il entretenait avec son supérieur immédiat (Zipkin, 2000).



Chanlat (2003)

- Une enquête menée en Floride a également montré que les employés qui classaient excellent leur chef n'étaient que 11 % à penser à changer d'emploi alors qu'ils étaient 40 % à y songer lorsqu'ils qualifiaient leur chef de mauvais (Zipkin, 2000)!



Le quotient émotionnel

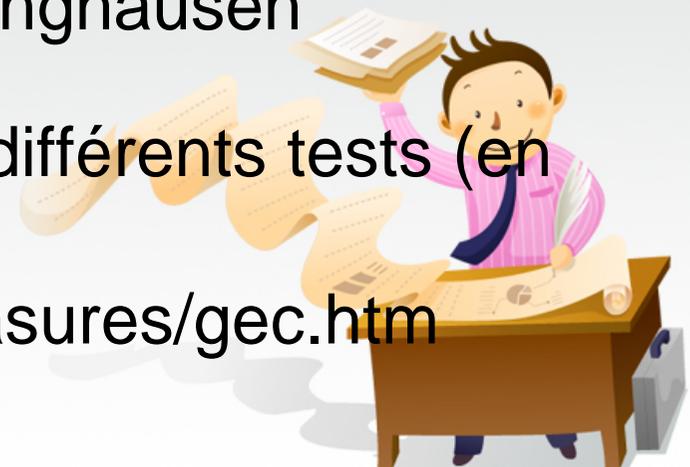
Comment mesurer son intelligence émotionnelle???

- Le **Bar-On EQ-i 2.0** de Bar-On (autoévaluatif)
 - 15 compétences réparties en 5 axes:
 - perception de soi,
 - expression individuelle,
 - relations humaines,
 - prise de décision
 - gestion du stress



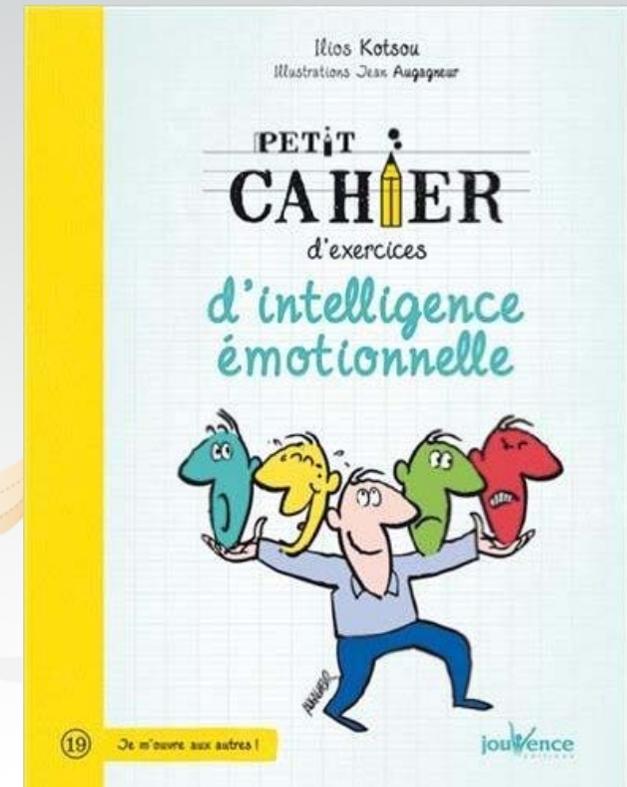
Le quotient émotionnel

- **L'Inventaire des compétences émotionnelles et sociales (ICES et ICES-U)** de Goleman et Boyatzis 70 questions (autoévaluatif)
- Le **MSCEIT** (Mayer - Salovey - Caruso Emotional Intelligence Test, 141 questions)
- Le **QE Pro** des Drs Haag et Bellinghausen
- Pour plus d'informations sur les différents tests (en anglais):
<http://www.eiconsortium.org/measures/gec.htm>



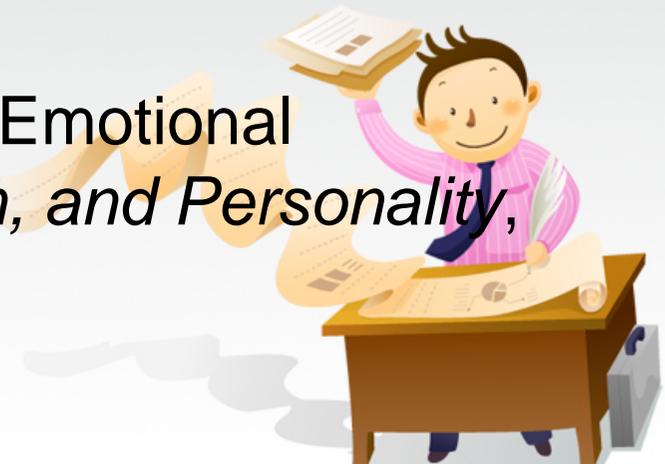
Comment développer son intelligence émotionnelle???

- On peut, par exemple, **s'exercer ensemble** dans des **ateliers** de développement de la **gestion des émotions** et de **l'affirmation de soi**



Bibliographie

- Chanlat, J. F. (2003). Émotions, organisation et management: une réflexion critique sur la notion d'intelligence émotionnelle. *Travailler*, 1, 113-132.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind*. New-York: Basic Books.
- Goleman, D. (1997). *L'intelligence émotionnelle: Comment transformer ses émotions en intelligence*. Paris, France Loisirs.
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.



Merci pour votre attention!

