



Compétences émotionnelles

Edouard GENTAZ^{*1},
Sylvie RICHARD^{**1-2},
Donald GLOWINSKI^{***1-3}

*Professeur de psychologie, ** Docteur en psychologie, ***Chercheur en neurosciences;
1- Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation et CISA, Université de Genève; 2- Haute école pédagogique du Valais, St-Maurice; 3- Institut et Haute Ecole de la Santé La Source, Lausanne.

Qu'est-ce qu'une émotion? Peut-on catégoriser nos émotions? L'intelligence est-elle aussi émotionnelle? Si prendre soin de l'autre constitue en soi une réelle entreprise émotionnelle, comment développer ses compétences dans ce domaine? Repères pour saisir le rôle des émotions en situation professionnelle.



© Émilie Moysson

les : de quoi parle-t-on ?

■ L'intelligence émotionnelle (IE) fait l'objet d'un vif intérêt depuis les années 1990. Des méta-analyses révèlent un lien significatif entre le niveau d'IE des personnes et leur réussite professionnelle (1), leur santé globale et bien-être (2), et leurs performances scolaires (3, 4). Dans le champ de la santé, son intérêt est

aujourd'hui manifeste (5). La recherche actuelle a permis de dépasser nombre de préjugés qui connotaient négativement les émotions dans le domaine professionnel (« *émotion = signe de faiblesse* ») et ont pu conduire les soignants à ignorer leurs propres émotions ou celles des patients, souvent sous couvert d'une

volontaire « *distanciation professionnelle* » (6). Désormais, c'est toute l'activité médico-soignante qui est étudiée sous un angle nouveau, ce qui permet de réapprécier le potentiel des émotions à tous les niveaux des pratiques de soin, dans la relation avec les patients et même au cœur de l'évaluation clinique (7).



© Emilie Moysson.

L'artiste du mois, Emilie Moysson

Photographe et vidéaste, Emilie Moysson est née à Libourne en 1977. Diplômée en 2001 en photographie prise de vue de l'école des Gobelins à Paris, elle exerce d'abord comme photographe de mode, de portraits et de nature morte, avant de s'engager dans la réalisation de documentaires et de clips de musique. Elle enseigne par ailleurs la photographie et dirige des ateliers pour l'école des Gobelins.

Parallèlement, Emilie développe un travail artistique plus personnel, notamment au cours de voyages ou de déambulations urbaines. La vue, l'angle, le cadre, la lumière, servent la quête ou la création d'un instant « extraordinaire » qui permettra au spectateur de s'évader. Ses images, chargées d'une puissance lyrique et dramatique, racontent des histoires. Douée d'une grande empathie, elle arrive toujours à saisir dans ses portraits l'essence des sujets « capturés ». Intitulée *Dis-moi la fleur...*, la série présentée dans ce numéro illustre la naissance. À partir de photographies de fleurs, mêlant formes et couleurs, déjouant le rationnel, l'artiste utilise la superposition d'images dans des créations numériques élaborées. « *Un plus un égal trois... J'ai cherché à représenter le mystère, l'attente, la survenue d'une fleur unique issue de la fusion de deux autres* ».

Elle crée ainsi des fleurs inconnues, plus étranges, mystérieuses, à la fois lumineuses et sombres, figées et vivantes... Elle ajoute parfois de la peinture d'or sur la fleur ou applique de la feuille d'or sur le tirage photographique. Tentative d'alchimie visuelle, sa démarche conduit à l'enchantement ou suggère le surnaturel. Un travail très personnel, d'une beauté émouvante et puissante.

• **Aller plus loin : www.emiliemoysson.com/**

Pour comprendre combien l'émotion fait davantage partie de la solution que du problème, nous posons le cadre conceptuel, revisitons quelques neuromythes (croyances erronées et très répandues sur le fonctionnement du cerveau) et rassemblons les modèles de la littérature scientifique que nous jugeons les plus opérationnels pour saisir le rôle des émotions en situation professionnelle, au cœur de notre capacité adaptative.

LES ÉMOTIONS : DÉFINITIONS ET CATÉGORIES

Les définitions des émotions sont nombreuses, mettant l'accent sur différents aspects de l'émotion comme ses dimensions corporelle, personnelle, sociale et cognitive. Actuellement, une définition dite multicomponentielle de l'émotion est souvent utilisée dans la recherche en sciences cognitives (8). Selon cette approche, l'émotion est définie comme une modification d'état rapide et transitoire en deux temps : un déclenchement initial dû à la pertinence d'un événement (réel ou imaginé), suivie d'une réponse dans plusieurs composantes (système nerveux périphérique, tendance à l'action, expression motrice et ressenti conscient). Dès 1649, Descartes suggérait dans son article 69 des *Passions de l'âme*, « *qu'il n'y a que six passions primitives : l'admiration, l'amour, la haine, le désir, la joie et la tristesse* ». Pour le philosophe, toutes les autres émotions sont composées de quelques-unes de ces six émotions primitives, ou bien dérivent. Cette idée selon laquelle quelques émotions seraient à la base de toutes les autres est restée, sous différentes formes, un élément important de plusieurs théories. En se fondant sur les travaux de Darwin, l'hypothèse a été émise que certaines émotions remarquées chez la plupart des espèces de vertébrés seraient des « précurseurs » de nos émotions plus élaborées. Leur nombre varie selon les théories, mais on retient généralement la joie, la surprise, la peur, la colère, le dégoût et la tristesse, auxquelles on ajoute parfois le mépris ou l'intérêt. Ces émotions ont été appelées émotions de base ou émotions primaires dans la théorie du psychologue Paul Ekman, qui met l'accent sur leurs propriétés universelles (9). Bien que cette classification et l'idée selon laquelle certaines émotions sont universelles dans leur déclenchement et leur expression soient débattues, ces émotions primaires sont fréquemment observées et

étudiées. Par ailleurs, il existe un grand nombre de catégories d'émotions (voir tableau ci-contre), et, selon les critères, certaines peuvent appartenir à plusieurs catégories (8, 10).

Une vision très répandue mais erronée est que les émotions et la cognition ont des localisations cérébrales et des rôles différents au sein du cerveau, qui se traduiraient aussi dans nos comportements. Ainsi, selon ce neuromythe, certaines régions du cerveau seraient responsables de nos émotions (comme le système limbique) et les régions corticales plus évoluées seraient dédiées à la cognition. Cependant non seulement les structures cérébrales liées aux émotions ou à la cognition ne sont pas isolées, mais une même région est souvent caractérisée de « cognitive » ou d'« émotionnelle » selon les études (11). L'amygdale est ainsi considérée comme émotionnelle, car impliquée dans la détection des événements ayant une pertinence affective pour l'individu, mais elle est aussi identifiée comme un élément clé pour les processus cognitifs que sont l'attention et la mémoire. Un autre exemple est celui du cortex préfrontal dorso-latéral, classiquement considéré comme étant impliqué dans les fonctions exécutives, notamment l'inhibition, mais qui est aussi une région clé dans les processus de régulation des émotions. Les recherches actuelles suggèrent donc que les émotions et les fonctions cognitives agissent de pair et de manière diffuse, avec un soubassement cérébral fortement distribué au sein de réseaux de neurones (12, 13).

LES MODÈLES D'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

L'intelligence émotionnelle (IE) est un concept relativement nouveau par rapport à l'intelligence ou à la personnalité. Utilisé par Salovey et Mayer pour la première fois en 1990 dans un article scientifique (14), ce concept a été popularisé par le journaliste scientifique Daniel Goleman dans son livre publié en 1995 (15). Avec cette popularité soudaine, les équipes de recherche ont commencé leur travail en parallèle et créé leurs propres théories avec des mesures différentes, souvent très éloignées les unes des autres (3). En ce qui concerne les mesures, il est classique de distinguer les échelles de compétences (dans lesquelles les participants doivent faire preuve de connaissances ou traiter des informations liées à l'émotion pour donner une réponse) et les échelles d'évaluation (dans lesquelles

Tableau. Les différentes catégories émotionnelles (10)

Selon les critères utilisés pour définir une catégorie, certaines émotions peuvent appartenir à plusieurs catégories.

Catégorie émotionnelle	Description – critère – émotions
Positive ou négative	Les émotions sont catégorisées de l'attrance jusqu'à la répulsion : une émotion est positive si le ressenti est agréable, négative si le ressenti est désagréable.
Positive et négative	Une personne peut ressentir une émotion à la fois positive et négative durant des événements ambivalents : des actions comme fumer une cigarette peuvent être évaluées à la fois positivement, sous l'angle du plaisir obtenu, et négativement, car fumer nuit à la santé.
D'approche ou d'évitement	Les émotions d'approche comme la fierté et la joie apparaissent dans un contexte de mouvement dirigé vers un but désiré ; alors que les émotions d'évitement, comme la peur ou le dégoût, apparaissent lors de la confrontation à des stimuli désagréables.
Primaire ou de base	Leur nombre varie selon les études ; cependant, on en retient généralement six : la joie, la surprise, la peur, la colère, le dégoût et la tristesse (d'autres, comme le mépris, sont parfois ajoutées). Ces émotions seraient universelles et aisément reconnaissables grâce à des expressions spécifiques.
Réflexive ou autoconsciente	Des émotions comme la honte, l'embarras, la culpabilité ou la fierté se démarquent des autres émotions, car c'est la personne elle-même qui en est le centre. L'émotion n'est pas liée à un événement extérieur, mais la personne elle-même.
Esthétique	Ce sont des émotions déclenchées par la perception d'œuvres d'art ou de spectacles de la nature qui déclenchent en nous un sentiment du beau, une fascination.
Fictionnelle	Elles sont déclenchées par le contenu des œuvres de fiction, comme la littérature ou le cinéma. Elles sont parfois qualifiées de quasi-émotions parce que la personne sait pertinemment que l'événement déclencheur est imaginaire.
Contre-factuelle	Émotions comme le regret ou la déception, elles sont suscitées par un raisonnement reposant sur ce qui aurait pu advenir, par exemple si l'on avait agi différemment.
Sociale	La honte, la gêne, l'envie, la jalousie, l'admiration, la culpabilité, la gratitude et la pitié sont déclenchées par des situations sociales, lorsque d'autres personnes sont présentes ou imaginées.
Morale	Certaines émotions sont suscitées par des évaluations morales. Il en existe quatre types : les émotions auto-conscientes (comme la honte et la culpabilité) ; les émotions de condamnation d'autrui (comme le mépris, la colère, et le dégoût) ; les émotions en réaction à la souffrance d'autrui (comme la compassion) ; les émotions de louange d'autrui (comme la gratitude et l'admiration).
Epistémique ou de connaissance	Ces émotions comme l'intérêt, la confusion, la surprise ou l'admiration sont étroitement associées à la connaissance. On considère qu'elles facilitent l'exploration et l'apprentissage.

les participants doivent indiquer s'ils sont plus ou moins d'accord avec une série d'affirmations les concernant). Ces deux types d'échelle corrélaient faiblement, ce qui suggère qu'elles représentent des concepts différents (3).

Parallèlement à la distinction entre deux types de mesure, on distingue deux types de modèles théoriques : les théories de l'IE fondées sur un modèle mixte et celles fondées sur un modèle de compétences.

- **Un modèle des compétences émotionnelles**

Le modèle de compétences émotionnelles conceptualise l'IE comme une compétence cognitive du même type que

la compétence verbale ou quantitative, qui diffère seulement par la nature des contenus traités (les émotions plutôt que les mots ou les nombres). Le modèle hiérarchique en quatre compétences fait consensus (Mayer & Salovey, 1997). Il envisage quatre catégories de compétences émotionnelles, dont la complexité va du traitement des informations de bas niveau à l'utilisation stratégique et délibérée des informations émotionnelles pour atteindre des objectifs personnels. Plus précisément, ces quatre catégories sont ainsi décrites :

- **La perception des émotions** désigne la capacité à identifier le contenu émotionnel dans les visages, les voix et les dessins

et la capacité à exprimer correctement les émotions. Cette catégorie comprend plusieurs capacités connexes, notamment celles d'identifier les émotions dans les stimuli externes (expressions faciales, les micro-expressions, le ton de la voix, les postures du corps, les paysages...); reconnaître ses propres émotions (c'est-à-dire les stimuli internes); exprimer ses émotions avec précision; distinguer les expressions émotionnelles authentiques des expressions trompeuses ou forcées et reconnaître des règles d'expression des émotions dans différentes cultures et contextes. Une fois les émotions perçues, les informations qu'elles contiennent servent à alimenter le système cognitif.

• **La compréhension des émotions.** Il s'agit des connaissances d'une personne sur les émotions et les phénomènes liés, comme le vocabulaire qui s'y rapporte, leurs causes et conséquences, la manière dont elles peuvent se combiner ou changer au fil du temps, et l'effet probable d'une situation spécifique sur les émotions actuelles ou futures. La compréhension des émotions peut être considérée comme une connaissance spécifique dans ce domaine.

– la gestion de ses propres émotions et de celles des autres (appelée régulation intrinsèque et extrinsèque des émotions dans le modèle de régulation des émotions, (16)) ;
– la connaissance de la gestion des émotions et des stratégies métacognitives afférentes, comme la capacité à « contrôler les réactions émotionnelles » et à « évaluer les stratégies visant à maintenir, réduire ou intensifier une réponse émotionnelle » ;

preuve d'un bon sens des responsabilités). Le modèle de Goleman est à la base d'une échelle d'évaluation disponible dans le commerce (*Emotional Competence Inventory, ECI*) qui a été critiquée dans la littérature pour son manque de preuves concernant la validité du contenu et la validité prédictive (3). Néanmoins, ce modèle théorique a eu beaucoup de succès dans le monde de l'entreprise et de l'éducation. Il a par exemple servi de base au modèle de

“ **En tant que soignant, réguler ses émotions implique également de réussir à les exprimer de façon adéquate (de la bonne manière, avec la bonne intensité, au bon moment, à la bonne personne)... »**

Parmi les quatre compétences, c'est la compréhension des émotions qui présente les liens les plus étroits avec les capacités cognitives.

• **La facilitation de la pensée par les émotions** implique l'utilisation d'émotions et d'informations émotionnelles en tant que données ou guides dans les tâches ou décisions. Elle a été définie comme la capacité à faciliter la pensée en s'appuyant sur les émotions en tant qu'apports motivationnels. Cette compétence implique deux éléments clés : l'utilisation des émotions existantes pour guider la sélection des tâches ou les approches à l'égard des tâches et la création de nouvelles émotions pour faciliter la performance dans une tâche spécifique. Lors de l'utilisation d'émotions existantes, la personne s'appuie sur son état émotionnel actuel comme un paramètre critique de la tâche pour guider les stratégies ou les processus retenus dans la résolution de problèmes de deux manières. D'un côté, ce sont les émotions qui peuvent attirer l'attention sur des informations critiques grâce aux tendances à l'action associées à chaque émotion ou, d'un autre côté, ce sont les tâches qui peuvent être sélectionnées à partir d'un état d'esprit susceptible d'améliorer les performances.

• **La gestion des émotions** est la capacité à gérer ses propres émotions et celles des autres, en régulant à la hausse les émotions à valence positives et à la baisse les émotions à valence négatives afin d'atteindre un résultat souhaité comme le développement personnel. Cette gestion comporte plusieurs dimensions :

– la gestion des émotions en fonction des objectifs personnels. En tant que telle, elle ne représente pas seulement la connaissance de la manière dont les émotions sont gérées, mais aussi les éléments de motivation qui déterminent quand et pourquoi elles le sont. Dans cette perspective, la gestion des émotions se situe à l'interface entre la personnalité et les objectifs personnels. Parmi les quatre compétences, la gestion des émotions a les relations les plus fortes avec les traits de personnalité, en particulier l'agréabilité (c'est-à-dire la tendance d'un individu à être agréable, généreux et altruiste).

• Trois principaux modèles mixtes

Les conceptualisations de l'IE fondées sur des modèles mixtes défendent l'idée que les comportements qualifiés d'émotionnellement intelligent dépendent à la fois des compétences liées aux émotions, des traits de personnalité et des éléments motivationnels de la personne (17).

• **Le modèle de Goleman** (18) se compose de quatre compétences principales :

– la conscience de soi (être conscient de ses émotions, être précis dans ses autoévaluations et avoir confiance en soi) ;
– la gestion de soi (être consciencieux, digne de confiance, adaptable, orienté vers l'accomplissement et capable de contrôler ses émotions et ses comportements) ;
– la conscience sociale (faire preuve d'empathie envers les autres, avoir le sens du service) ;
– les compétences sociales (être compétent en matière de leadership, de communication, d'influence, de gestion des conflits, d'établissement de relations, faire

compétences en matière d'apprentissage social et émotionnel (SEL) utilisé par le *Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning* (Casel). Ce modèle SEL comprend les quatre compétences de Goleman ainsi qu'une cinquième, celle de la prise de décision responsable (être capable de prendre des décisions en toute connaissance de cause, faire des choix constructifs en matière de comportement personnel et d'interactions sociales). Ce modèle est largement utilisé au niveau international pour guider les actions éducatives visant à accroître les compétences socio-émotionnelles des élèves.

• **Le modèle de compétence sociale et émotionnelle de Bar-On** (17) a été développé pour représenter les composantes clés d'un fonctionnement émotionnel et social efficace conduisant au bien-être psychologique. Il existe cinq domaines majeurs de compétence sociale et émotionnelle : la compétence interpersonnelle, la compétence intrapersonnelle, la gestion du stress, l'adaptabilité et l'humeur générale. Basé sur ce modèle, l'inventaire du quotient émotionnel (EQ-i) contient 15 sous-échelles réparties de manière inégale entre ces cinq domaines :

– la compétence intrapersonnelle (conscience et expression de soi), qui contient cinq sous-échelles : l'estime de soi, la conscience émotionnelle, l'affirmation de soi, l'indépendance et l'accomplissement de soi ;
– la compétence interpersonnelle (conscience sociale et relations interpersonnelles), qui comporte trois sous-échelles : l'empathie, la responsabilité sociale et les relations interpersonnelles ;

– la gestion du stress, avec deux sous-échelles : la tolérance au stress et le contrôle des impulsions ;

– l'adaptabilité (gestion du changement) avec trois sous-échelles : l'évaluation de la réalité, la flexibilité et la résolution de problèmes ;

– et l'humeur générale (motivation personnelle), avec deux sous-échelles : optimisme et bonheur.

• **Le modèle des traits** (19, 20) comprend quatre dimensions liées spécifiquement aux émotions :

– percevoir avec précision les émotions chez soi et chez les autres ;

– exprimer et communiquer clairement ses émotions ;

– gérer les émotions des autres ;

– réguler ses propres émotions.

Les dimensions non liées aux traits comprennent l'adaptabilité, l'affirmation de soi, la faible impulsivité, les relations personnelles épanouissantes, l'estime de soi, la motivation personnelle, la conscience sociale, la gestion du stress, l'empathie, le bonheur et l'optimisme. Ce modèle est évalué à l'aide d'un questionnaire spécifique (*Trait Emotional Intelligence Questionnaire*, TEIQue). Les scores du TEIQue présentent des corrélations très élevées avec les cinq principales dimensions (« *Big five* ») de la personnalité. Une méta-analyse a montré que l'IE des traits présente une corrélation de 0,85 avec un facteur général de personnalité dérivé des cinq principaux domaines de la personnalité, ce qui suggère que ces deux constructions sont très similaires ou synonymes (21).

ENJEUX DANS LE CONTEXTE DU TRAVAIL DES SOINS

Prendre soin de l'autre constitue en soi une réelle entreprise émotionnelle, qui implique les émotions du soignant et la compréhension du vécu émotionnel des patients, mais également des collègues. Afin d'établir des relations positives propices aux soins, il est alors essentiel pour le soignant de développer ses propres compétences émotionnelles. En effet, il pourra plus facilement laisser de la place aux émotions, écouter avec empathie ou encore maîtriser toute contagion émotionnelle (c'est-à-dire réussir à garder son calme et à s'orienter vers la compréhension des pensées d'autrui sans se laisser submerger par ses émotions).

Dans cette optique, il est essentiel que le soignant (ou toute personne engagée

dans un métier social, comme un enseignant, un éducateur, un psychologue) puisse, dans un premier temps, prendre conscience de ses propres compétences émotionnelles, en examinant notamment sa manière personnelle d'exprimer ses émotions en contexte thérapeutique ainsi que les stratégies qu'il mobilise pour les réguler. Cette autoévaluation peut être favorisée en se posant différentes questions : est-ce que j'exprime des émotions dans ce contexte ? Est-ce que je m'autorise à le faire et de quelle manière ? Est-ce que les stratégies que j'utilise pour réguler mes émotions sont adaptées et fonctionnelles ? Il est également nécessaire que le soignant analyse ses réactions à l'expression des émotions des personnes prises en charge : les émotions exprimées par le patient sont-elles prises en compte ? Font-elles l'objet d'une médiation verbale (dénomination, reformulation par le soignant) ? De conversations ? Sont-elles minimisées, ridiculisées, ignorées ? (22).

En d'autres termes, les soignants devraient pouvoir développer leurs propres compétences émotionnelles et mobiliser des stratégies de régulation fonctionnelles plutôt que dysfonctionnelles. En effet, certaines stratégies de régulation s'avèrent inappropriées, car elles exacerbent les émotions désagréables. C'est notamment le cas de la rumination des sentiments et des pensées associés aux événements négatifs, de la dramatisation ou du fait de souligner le côté terrible d'une expérience. Il importe dès lors de repérer ces stratégies pour tenter de diminuer leur usage.

En revanche, différentes méthodes peuvent se révéler très efficaces pour réguler les émotions.

• **Les techniques physio-relaxantes.** Des exercices de relaxation (23) – consistant notamment à contracter puis décontracter

différentes parties du corps – peuvent se révéler pertinents pour réduire les tensions musculaires et se détendre. La pratique de techniques pour ralentir le rythme de sa respiration, couplée par exemple à des programmes d'entraînement attentionnel ou de pleine conscience, aide aussi à réduire notamment le stress et le risque de burn-out (24).

• **D'autres stratégies adaptées** visent à modifier l'évaluation d'une situation ou à déplacer son focus attentionnel interne dans le but de changer son impact émotionnel sont proposées (25) :

– Se centrer sur la planification de ses actions (anticiper) et sur le positif (p. ex., imaginer les étapes à franchir et à la façon de gérer l'évènement négatif, penser à des choses joyeuses et plaisantes au lieu de penser à l'évènement négatif) ;

– Accepter et réévaluer positivement une situation (trouver une signification positive à l'évènement en matière de développement personnel...);

– Mettre en perspective (relativiser la gravité de l'évènement en se demandant : « *Est-ce que j'y repenserai la semaine prochaine ? Et dans une année ? Et sur mon lit de mort ?...* »).

Soulignons l'importance d'alterner ses différentes stratégies. En effet, plusieurs recherches montrent que l'utilisation flexible de stratégies variées au quotidien s'avère adaptatif pour réduire les émotions négatives.

En tant que soignant, cette régulation implique également de réussir à exprimer de façon adéquate (de la bonne manière, avec la bonne intensité, au bon moment, à la bonne personne) ses propres émotions et à écouter celles des autres. Mettre des mots sur ses sentiments peut en effet s'avérer particulièrement délicat et le recours à certaines méthodes de communication apporte souvent une aide précieuse. Dans ce sens, la communication

À lire. Comment les émotions viennent aux enfants

Et si la gestion des émotions chez l'enfant ne lui servait pas seulement dans ses relations avec autres ? Les dernières recherches scientifiques sont formelles : l'idée largement répandue que certaines régions de notre cerveau sont le siège de nos émotions, alors que d'autres sont celui de la cognition est fautive : émotions et fonctions cognitives sont intimement liées et vont de pair. C'est pour cette raison que la compréhension et la régulation des émotions de l'enfant sont au cœur de ses apprentissages et conditionnent sa réussite scolaire.

Mais comment se construisent les émotions de l'enfant, sa capacité à les identifier, à reconnaître celle des autres, à les réguler ? Comment se mettent en place de telles compétences ?

Un ouvrage éclairant pour comprendre le mécanisme des émotions et aider l'enfant à développer ses compétences émotionnelles, facteurs de réussite dans tous les domaines.

• **E. Gentaz, Paris, Nathan, 2023**

non violente suggère quatre étapes pour aborder un sujet sensible (26).

– Décrire la situation de manière factuelle, sans jugement : dire « Cette semaine, j'ai rencontré deux fois cette patiente et chaque fois elle m'a parlé de personnes qui la traitaient d'une façon qui lui déplaisait » plutôt que « cette patiente se plaint chaque fois que je parle avec elle » ;

– Exprimer son propre ressenti en utilisant le pronom « je » et en évitant le « tu » : dire « Je suis découragé par le nouveau protocole mis en place » ;

– Expliquer les besoins qui ne sont pas respectés dans cette situation : dire « je me sens triste car je voulais... » plutôt que « tu es décevant » ;

– Proposer une solution concrète (ou demander à l'interlocuteur ce qu'il suggère pour résoudre le problème) : dire « la prochaine fois, j'aimerais que tu m'assistes dans la prise en charge de... ».

En conclusion, donner de la valeur aux émotions (plutôt que les rejeter ou les désapprouver) permet à tout individu impliqué dans un métier de l'humain de développer ses compétences émotionnelles à la faveur des relations entre collègues et des personnes prises en charge.

1– Joseph, D. and D. Newman, *Emotional intelligence : An integrative meta-analysis and cascading model*. *Journal of Applied Psychology*, 2010, 95 : p. 54-78.

2– Martins, A., N. Ramalho, and E. Morin, *A comprehensive metaanalysis of the relationship between emotional intelligence and health*. *Personality and Individual Differences*, 2010, 49 : p. 554-564.

3– MacCann, C., et al., *Emotional intelligence predicts academic performance : A meta-analysis*. *Psychological Bulletin*, 2020, 146 : p. 150-186.

4– Gentaz, E., *Comment les émotions viennent aux enfants 2023*. Paris : Nathan.

5– Mikolajczak, M., et al., *Les compétences émotionnelles*. 2014, Paris : Dunod.

6– Jeantet, A., *Les Émotions au travail 2018*. Paris : CNRS Éditions.

7– Kozlowski, D., M. Hutchinson, and J.e.a. Hurley, *The role of emotion in clinical decision making : an integrative literature review*. *BMC Med Educ*, 2017, 17(255).

8– Sander, D., *Psychologie des émotions*. *Encyclopædia Universalis*, 2016.

9– Ekman, P., *An argument for basic emotions*. *Cognition & Emotion*, 1992, 6 : p. 169-200.

10– Gentaz, E. and D. Sander, *Le développement des émotions*, in *Le développement neurocognitif de la naissance à l'adolescence*, P. Fournere et E. Gentaz, Editeurs, 2022, Elsevier-Masson : Paris. p. 157-167.

11– Pessoa, L., *On the relationship between emotion and cognition*. *Nature Reviews Neuroscience*, 2008(9) : p. 148-158.

12– Gentaz, E., *Les neurosciences à l'école : leur véritable apport*. 2022, Paris : Odile Jacob.

13– Fournere, P. and E. Gentaz, *Le développement neurocognitif : de la naissance à l'adolescence*, 2022, Paris : Masson.

14– Salovey, P. and J. Mayer, *Emotional intelligence*. *Imagination, Cognition and Personality*, 1990, 9 : p. 185-211.

15– Goleman, D., *Emotional intelligence : Why it can matter more than IQ*. 1995, London, UK : Bloomsbury.

16– Gross, J., *The emerging field of emotion regulation : An integrative review*. *Review of General Psychology*, 1998, 2 : p. 271-299.

17– Bar-On, R., *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*. *Psicothema*, 2006, 18 : p. 13-25.

18– Goleman, D., *Working with emotional intelligence*. Bloomsbury, 1998, London, UK : Bloomsbury.

19– Petrides, K., et al., *Developments in trait emotional intelligence research*. *Emotion Review*, 2016, 8 : p. 335-341.

20– Pérez-González, J.-C., D. Saklofske, and S. Mavroveli, *Editorial : Trait Emotional Intelligence : Foundations, Assessment, and Education*. *Frontiers of Psychology*, 2020, 11 : 608.

21– van der Linden, D., J. Nijenhuis, and A. Bakker, *The general factor of personality : A meta-analysis of Big Five intercorrelations and a criterion-related validity study*. *Journal of Research in Personality*, 2010, 44 : p. 315-327.

22– Richard, S., P. Gay, and E. Gentaz, *Pourquoi et comment soutenir le développement des compétences émotionnelles chez les élèves âgés de 4 à 7 ans et chez leur enseignant.e?* *Apports des sciences cognitives, Raisons Educatives*, 2021, 25 : p. 261-287.

23– Jacobson, E., *Progressive Relaxation*, 1938, Chicago, IL : University of Chicago Press.

24– Peser, R., et al., *Mindfulness training and reductions in teacher stress and burnout : Results from two randomized, waitlist-control field trials*. *Journal of Educational Psychology*, 2013, 105 : p. 787-804.

25– Gay, P. and P. Genoud, *Quelles compétences émotionnelles des enseignants protègent des différentes dimensions du burnout? Recherches en éducation - REE*, 2020, 41 : p. 74-91.

26– Rosenberg, M., *Nonviolent communication : A Language of life*. 2015: Pudell Dancer Press.

BIBLIOGRAPHIE

– Fournere, P. & Gentaz, E. (2022) (Eds). *Le développement neurocognitif de la naissance à l'adolescence*. Paris : Elsevier-Masson.

– Gentaz, E. (2022). *Les neurosciences à l'école : leur véritable apport* Paris : Odile Jacob.

– Gentaz, E. (2023). *Comment les émotions viennent aux enfants*. Paris : Nathan

– Mikolajczak, M., Quoidbach, J., Kotsou, I., & Nelis, D. (2014). *Les compétences émotionnelles*. Paris : Dunod.

– Richard, S., Gay, P., & Gentaz, E. (2021). *Pourquoi et comment soutenir le développement des compétences émotionnelles chez les élèves âgés de 4 à 7 ans et chez leur enseignant.e?* *Apports des sciences cognitives. Raisons Educatives*, 25, 261-287.

Résumé : Qu'est-ce qu'une émotion ? Peut-on catégoriser les émotions que nous éprouvons ? Et si l'intelligence était également émotionnelle ? Quelles pistes pratiques peuvent être implémentées afin de devenir plus « compétent » émotionnellement ? Cet article vise, dans un premier temps, à mieux comprendre ce que sont les émotions et à retracer la genèse du concept d'intelligence émotionnelle (IE). En rendant visible son origine et son développement au cours des 30 dernières années, les distinctions majeures entre les théories de l'IE fondées sur un modèle « des compétences » et trois modèles « mixtes » seront décrites et permettront de mieux appréhender un construit complexe, car multidimensionnel. Enfin, quelques propositions pratiques visant à développer certaines compétences émotionnelles en contexte de soin seront suggérées.

Mots-clés : Attitude du professionnel – Comportement social – Concept – Définition – Émotion – Évaluation – Fonction cognitive – Intelligence émotionnelle – Modèle – Régulation émotionnelle – Soignant.