

L'Intelligence émotionnelle



Meriem MOKDAD ZMITRI,
Maître-assistante de psychologie clinique et psychopathologie, FSHST, Université de Tunis
et

Hajer NAJLAOUI,
Etudiante en Master professionnel de psychologie clinique et psychopathologie, FSHST, Université de Tunis

Qui dit intelligence, dit compétences intellectuelles: une personne intelligente est supposée détenir une logique infallible, être en mesure de résoudre des problèmes complexes et de conceptualiser des idées, mieux si avec aisance. Le sens commun mais aussi les scientifiques ont souvent opposé les facultés intellectuelles aux émotions, alors perçues comme des obstacles à la pensée rationnelle. Ce serait des distracteurs et des signes de faiblesse qu'il faudrait apprendre à maîtriser. C'est ainsi que la dichotomie entre le rationnel et l'émotionnel a dominé la pensée humaine et scientifique. La psychologie n'a pas fait l'exception là-dessus ; des spécialistes ont défini les émotions comme des perturbations graves à l'individu dans sa globalité⁴ et comme n'ayant aucune trace d'intentionnalité⁵. Cela peut alors paraître curieux, voire oxymorique d'entendre

⁴Young, *Emotion in Man and Animal: Its Nature and Relation to Attitude and Motive*, 1943

⁵Young, *Motivation of Behavior*, 1936



parler d'intelligence émotionnelle. C'est Peter Salovey et John D. Mayer (1990) qui ont été les premiers à combiner ces deux notions en une, et qui l'ont définie comme un type d'intelligence sociale impliquant la capacité d'observer les ressentis et les émotions éprouvées par soi et autrui, de les distinguer, et d'employer ces informations pour guider et diriger ses pensées et ses actions.⁶Dès lors, les études en psychologie ont abouti à plusieurs modèles d'intelligence émotionnelle et ont montré son importance et son implication dans la communication, la motivation, la prise de décision tout comme dans les performances académiques et professionnelles⁷.Comment peut-on profiter de ce savoir ?

Nos émotions sont en interaction perpétuelle avec les différents aspects de nos vies: elles sont affectées par les événements qui y adviennent, et elles interagissent avec nos choix, nos décisions et nos capacités d'attention, d'apprentissage et de raisonnement. Etant donné l'importance de leur rôle dans la stimulation (ou pas) de ces processus, il est extrêmement important de prendre conscience de nos éprouvés, de les doter de sens de manière à en optimiser l'effet. Par exemple, un étudiant qui se trouve en colère face à un échec scolaire pourrait profiter de la montée d'adrénaline associée à ce sentiment pour mettre en route une activité de défoulement. En dirigeant sa colère vers une séance d'entraînement sportif, il s'autorise à vivre pleinement cette émotion et se vide la tête pour les devoirs qu'il doit rattraper par exemple au lieu d'essayer de travailler

sur ses devoirs en luttant contre la colère qui persiste et l'influence à son insu. Au lieu d'ignorer ou de nier son ressenti, il l'identifie, le comprend et l'oriente de manière à l'intégrer à sa psyché, en lui reconnaissant un droit de cité lui permettant, de la sorte, de se transformer positivement. Ce mode de gestion des émotions permet de savoir et de jauger ce que l'on peut supporter sur le plan émotionnel pour éviter de s'épuiser (burn out), ou bien d'agir impulsivement de manière à le regretter plus tard.

Ces mêmes compétences d'identification, de régulation, et de maniement des émotions dans un contexte approprié s'appliquent dans le contexte social et interactif. Plus on comprend ses propres émotions, plus on est capable de faire preuve d'empathie envers les autres et de les aider à gérer leurs sentiments, ou du moins à y réagir de manière appropriée. Force est de constater aussitôt qu'il est impossible de parler d'intelligence émotionnelle sans évoquer l'empathie, un concept décidément à la mode, constamment interrogé par notre contemporain mais pas forcément bien compris. Serge Tisseron (2017)⁸, entre autres auteurs, se penche dessus pour démêler le vrai du faux, l'info de l'intox, à ce sujet dans un ouvrage intitulé *Empathie et manipulations: Les pièges de la compassion*. Il définit alors l'empathie comme étant: une capacité complexe qui fait intervenir plusieurs composantes, trois du moins: affective, cognitive et mature (comme l'appelle Martin Hoffman cité par Tisseron 2017) qui combine les deux. La première est alors la capacité d'identifier les émotions d'autrui, la seconde décrit la capacité de comprendre

⁶ Salovey et Mayer, *Emotional Intelligence*, 1990

⁷ Brackett et al., *Reconceptualizing the cognition-emotion link*, 2013

⁸ Tisseron, *Empathie et manipulations*, 2017



que l'autre a des expériences du monde différentes des miennes, là, il s'agit d'une compréhension intellectuelle dont les émotions sont absentes et elle est facilement mise à profit pour manipuler autrui. Enfin, l'empathie mature combine la participation émotionnelle et la prise de recul cognitif permettant ainsi de se mettre émotionnellement à la place de l'autre, et donc d'être affecté par la souffrance qu'on lui imagine.

Pour l'illustration, notons que, nombreux sont ceux qui, à un moment ou à un autre, ont eu l'impression d'avoir commis une maladresse qui a pu contrarier un ami, pour découvrir ensuite que ce dernier avait passé une mauvaise journée qui l'a privé de profiter de leur compagnie. L'exemple prouve que, parfois, il peut être difficile de lire les sentiments des autres en se basant uniquement sur leurs gestes et leurs expressions. Dans un cas comme celui-ci, il serait contre-productif de s'énerver contre l'ami. Il ne fera que se sentir incompris, et un tel comportement risque de creuser un fossé entre les deux parties. Ce qui aiderait serait de faire preuve d'empathie justement, de présenter les changements d'attitude que l'on a remarqués, et de demander ce qui n'allait pas. Cela pourrait encourager les autres à prendre conscience de leurs propres sentiments et à revenir dans l'échange et l'interaction voire la relation. Ce faisant, on aurait réussi à identifier l'activation émotionnelle chez l'autre, et même sans en distinguer exactement la nature, on aurait réussi à employer cette information pour approcher et rencontrer de manière appropriée et empathique de ses sentiments.

Sachant qu'il est relativement difficile d'accéder de manière régulière à ces

compétences émotionnelles, il est important de se doter des outils nécessaires pour affiner son IE. Réfléchir à ses propres émotions serait la première étape pour affiner ces compétences. Comprendre ses sentiments et les moyens de les gérer et de les réorienter est utile pour se protéger contre l'épuisement scolaire, professionnel et social. Tenir un journal dans lequel on note ses hauts et ses bas peut permettre de décoder ses réactions émotionnelles et de prendre note de la façon dont elles affectent son humeur, ses interactions et son bien-être. Pour diriger ces compétences vers autrui, il est utile d'apprendre à pratiquer l'écoute, à communiquer sans ambiguïté et à accepter et tolérer la différence. C'est, par là encore, une manière de faire preuve d'empathie en interagissant avec ses amis, ses collègues mais aussi avec des personnes moins familières. Mise en garde indispensable tout de même: Cette empathie si prônée pour nos équilibres psychique et relationnel est tellement menacée dans un contemporain obnubilé par la productivité et la performance. Serge Tisseron (2017) tire la sonnette d'alarme énumérant d'innombrables situations où notre empathie est manipulée et mise à profit d'enjeux lucratifs et politiques. Pratiquer son empathie, laisser épanouir son intelligence émotionnelle, en se préservant de manipulations diverses et polymorphes pouvant aller de l'escroquerie à l'influence d'opinions et de votes en passant par des relations amicales et amoureuses toxiques, en voilà un grand défi pour les sujets et les groupes sociaux aujourd'hui mais certainement de plus belle, demain sur lequel devrait se pencher sérieusement l'éducation.