

emco⁴

MANUEL

Version: 2.2.16

Copyright – Nantys SA

Rédigé par Katja Schlegel (Université de Genève) et Stéphanie Loher (Nantys SA)



UNIVERSITÉ
DE GENÈVE

NANTYS

Sommaire

1. Introduction	4
1.1 Concept d'intelligence émotionnelle	4
1.2 Signification de l'intelligence émotionnelle	4
2. Fondements théoriques	6
3. Méthode – Geneva Test of Emotional Competence : EMCO4	8
3.1 Développement	8
3.2 Contenu mesuré	8
3.3 Passation	10
3.4 Domaine d'application	10
3.5 Interprétation des résultats	10
3.5.1 Concepts	11
3.5.2 Généralités concernant l'interprétation des résultats	12
3.5.3 Etude de cas	17
3.6 Critères de qualité	22
4. Offre de soutien professionnel	26

1. Introduction

1.1 Concept d'intelligence émotionnelle

Lorsque nous parlons d'intelligence, dans le langage courant ce terme fait référence aux capacités intellectuelles d'une personne (souvent désignées par « quotient intellectuel », abrégé « QI »). De manière générale, une intelligence élevée est associée à un succès professionnel élevé. Toutefois, cette notion ne doit pas uniquement être considérée sous cet aspect. Comme le souligne Daniel Goleman (1995) dans l'un de ses best-sellers à travers une question provocatrice « A quoi bon avoir un QI élevé si l'on est un idiot émotionnel ? ».

Ainsi, selon Goleman, la seule prise en compte d'un QI élevé ne peut prédire de manière fiable le succès professionnel. La recherche montre que « l'intelligence émotionnelle » (« IE ») également connue en tant que « quotient émotionnel » (« QE ») joue un rôle déterminant. Ainsi, selon les Professeurs John Mayer et Peter Salovey (1990), toutes les compétences d'une personne doivent être prises en considération, y compris la capacité d'évaluer correctement ses propres émotions ainsi que celles des autres afin d'atteindre les objectifs fixés.

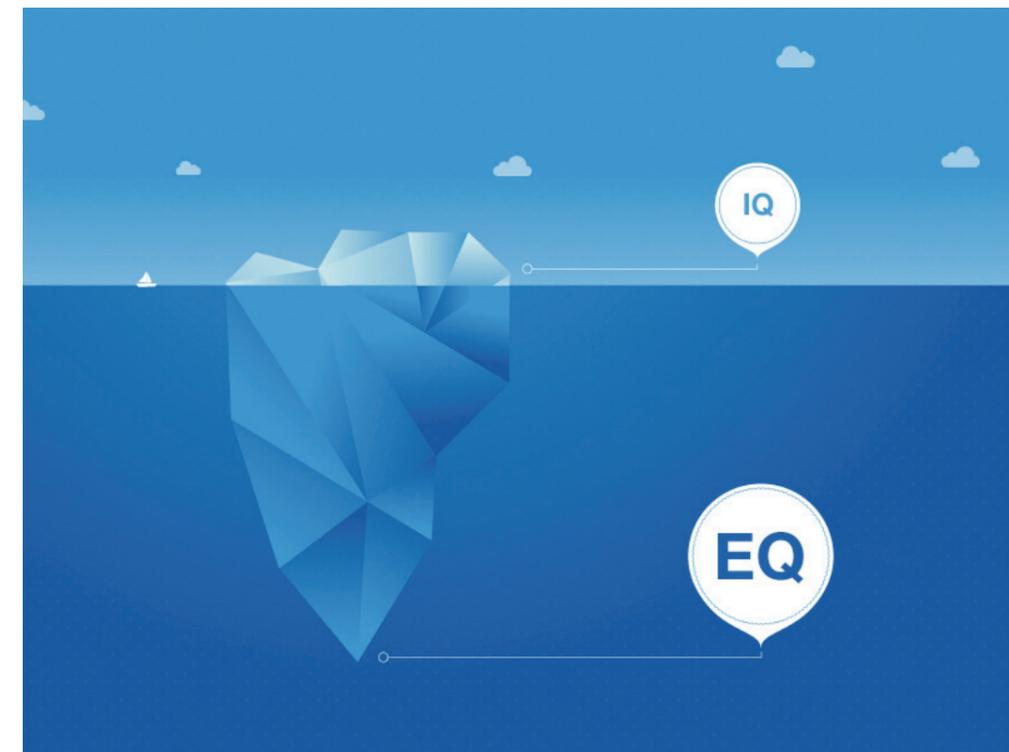
Dans la vie de tous les jours, la prise en compte des émotions représente un aspect important pour la survie de l'individu. Par exemple, la peur nous préserve de dangers importants, la tristesse nous aide à digérer un événement ou une histoire d'amour, ce qui à son tour nous permet de nouer et maintenir des relations. Le ressenti émotionnel accompagne donc en permanence notre existence et influence de manière significative les décisions que nous prenons ainsi que notre manière d'agir. Il est dès lors primordial de prêter quotidiennement attention à ces aspects, tant dans la vie privée que dans le domaine professionnel. Ainsi, Goleman (1995) a déclaré : « Celui qui souhaite réussir dans la vie doit être en mesure de traiter ses émotions et maîtriser l'alphabet émotionnel ».

1.2 Signification de l'intelligence émotionnelle

Dans l'économie de service actuelle, tant les spécialistes que les forces dirigeantes sont en contact étroit avec divers partenaires (par exemple clients, collègues et différents acteurs liés à l'organisation). Lors de tels échanges, il ne suffit généralement pas de convaincre sur le plan factuel. En effet, il est essentiel de parvenir à reconnaître les besoins des autres, les comprendre et y réagir de manière appropriée. C'est seulement en agissant ainsi qu'il sera possible, d'un côté de saisir les motivations profondes de l'interlocuteur, et de l'autre côté de transmettre à autrui nos propres intérêts de façon crédible et d'atteindre ainsi les objectifs fixés. L'intelligence émotionnelle a aussi une importance élevée dans l'échange interpersonnel. Cette affirmation est confirmée par des études scientifiques qui ont mis en évidence des liens entre l'intelligence émotionnelle et les caractéristiques suivantes :

- Un succès plus grand ainsi qu'une plus grande reconnaissance en tant que leader
- Une meilleure performance professionnelle
- Des relations sociales qualitativement meilleures
- Moins de comportements déviants (conflit, comportement addictif)
- Une satisfaction de vie et un bien-être plus élevé

Ces résultats montrent qu'une intelligence émotionnelle élevée a un effet positif sur différents niveaux. Il y a donc un intérêt aussi bien pour les entreprises que pour les individus de mesurer les capacités émotionnelles d'une personne ainsi que de développer les aspects qui seraient nécessaires. Alors que le QI d'une personne est majoritairement déterminé génétiquement et n'est de ce fait que faiblement modifiable, l'intelligence émotionnelle peut, à travers des exercices ciblés et une certaine formation, être améliorée et augmentée.



Celui qui souhaite réussir dans la vie doit être en mesure de traiter ses émotions et maîtriser l'alphabet émotionnel.

Daniel Goleman (1995)

2. Fondements théoriques

Le concept global de l'intelligence émotionnelle comprend plusieurs compétences plus spécifiques telles que la perception de l'émotion, la connaissance de l'émotion et les stratégies de régulation des émotions.

Au cours des 20 dernières années, de nombreux modèles théoriques de l'intelligence émotionnelle ont été proposés mais ceux-ci comportent de fortes divergences au sujet de leur interprétation de la différence entre « émotion » et « intelligence ». Le débat qui a suivi concernant la « vraie » définition du concept a secoué le monde scientifique jusqu'à nos jours. Les modèles existants sur l'intelligence émotionnelle peuvent être globalement divisés en deux groupes. Les modèles dit des « traits » qui perçoivent l'intelligence émotionnelle comme un recueil de caractéristiques (non cognitives), de dispositions comportementales et de variables motivationnelles, lesquelles peuvent être mesurées à travers une auto-évaluation (questionnaire). Cependant, ces modèles sont critiqués parce que les caractéristiques mesurées n'ont souvent pas de lien théorique clairement défini avec les processus émotionnels ou l'intelligence et des chevauchements importants existent entre ces caractéristiques et les dimensions de la personnalité. De plus, l'utilisation des questionnaires repose sur l'hypothèse selon laquelle les individus veulent et peuvent évaluer correctement leur propre intelligence émotionnelle. Néanmoins, des études montrent que ce n'est pas toujours le cas.

Le deuxième concept à propos de l'intelligence émotionnelle est le modèle appelé « ability EI », lequel repose sur la théorie de Mayer et Solovey. Ce modèle définit l'intelligence émotionnelle comme une compétence cognitive qui peut être mesurée à travers des tests de performance, c'est-à-dire des questions pour lesquelles il y a une réponse correcte et des réponses fausses. Pendant ces tests, les participant-e-s exécutent des tâches qui renvoient à différents processus émotionnels, ce qui permet de faire la distinction entre des personnes qui disposent d'une compétence plus élevée ou plus basse. Chaque personne qui répond correctement à un nombre élevé de question se voit attribuer un score d'intelligence émotionnelle élevé. Le modèle « ability EI » est considéré actuellement par la littérature comme la conceptualisation la plus appropriée de l'intelligence émotionnelle. La relation avec la performance permet de réduire les effets liés à la désirabilité sociale. Cependant, il n'existe que très peu de tests qui mesurent l'intelligence émotionnelle sur la base de ce modèle. En particulier, jusqu'à présent il n'y avait aucun outil fondé scientifiquement permettant d'évaluer les compétences mentionnées dans le contexte professionnel. Ce manque a maintenant été comblé par le Nantys™ EMCO4 (Geneva Test of Emotional Competence).



3. Méthode – Geneva Test of Emotional Competence : EMCO4

3.1 Développement

Le Nantys™ EMCO4 a été développé et testé scientifiquement entre 2013 et 2015 en collaboration avec le Centre Suisse des Sciences Affectives de l'Université de Genève. Les domaines de l'intelligence émotionnelle mesurés par le Nantys™ EMCO4 sont les suivants : la reconnaissance des émotions, la compréhension des émotions, la régulation des émotions et la gestion des émotions (voir fig. 1 et la description ci-dessous). Les items du test présents dans la version actuelle du Nantys™ EMCO4 résultent de plusieurs études de validation au cours desquelles ces éléments ont été sélectionnés en raison de leur faculté à permettre la distinction entre un niveau élevé ou bas pour chacune des compétences mesurées.

3.2 Contenu mesuré

Reconnaissance des émotions (perception). Cet élément concerne la faculté de percevoir les signaux émotionnels non-verbaux d'autres personnes ainsi que de les nommer et les interpréter correctement. Les individus ayant une faculté élevée de reconnaissance des émotions sont en mesure de lire des signaux émotionnels à partir de mimiques, de la gestuelle, du ton de la voix et du langage corporel, même lorsque ces éléments sont subtils. Dans l'échange, ces personnes saisissent les intentions ou les sentiments de leurs interlocuteurs (un-e client-e, un-e collègue, un-e supérieur-e ou un-e collaborateur-trice), que ces derniers n'expriment pas explicitement ou qu'ils tentent de masquer. Afin de mesurer la capacité de reconnaissance d'une émotion, les participant-e-s au Nantys™ EMCO4 visionnent de courtes séquences vidéo qui contiennent chacune une émotion jouée par un acteur ou une actrice. Le test de reconnaissance des émotions recouvre 14 émotions différentes, ce qui est donc beaucoup plus complexe et valide

que les tests qui existaient jusqu'alors basés sur des photos montrant des émotions (Schlegel, Grandjean & Scherer, 2014).

Compréhension des émotions (empathie).

Ce domaine de l'intelligence émotionnelle implique d'avoir des connaissances sur ce qui compose les différentes émotions, quand et pourquoi elles apparaissent ainsi que comment elles s'expriment sur sa propre personne tout comme dans le comportement des autres. Une meilleure compréhension des émotions est accompagnée d'une faculté élevée de se mettre à la place d'autres personnes et d'évaluer des événements émotionnels non pas de manière globale, mais individuellement en prenant en considération la complexité de chaque situation. Dans le Nantys™ EMCO4, la compréhension des émotions est mesurée à travers des questions dans lesquelles est décrite une situation concrète et émotionnelle liée au monde du travail. Après chaque question, les participant-e-s sont invité-e-s à choisir, parmi 14 émotions différentes, celle qui décrit le mieux ce que ressent la personne évoquée dans l'énoncé. Les questions qui constituent ce test ont été développées sur la base de plusieurs entretiens menés avec des dirigeants et des responsables du personnel au sujet de situations émotionnelles dans le contexte professionnel. Chaque question se fonde également sur des hypothèses théoriques à propos des caractéristiques détaillées de chaque émotion, établies en fonction des théories dans le domaine des émotions (Scherer, 2001).

Régulation des émotions (stratégies de pensée). Ce domaine fait référence à la façon de gérer efficacement ses propres sentiments (négatifs) en ayant une influence sur ses pensées internes. Le test concernant la régula-

tion des émotions contenu dans le Nantys™ EMCO4 est basé sur l'hypothèse selon laquelle les personnes qui disposent d'une capacité de régulation élevée adoptent souvent des techniques qualifiées d'adaptatives pour faire face à leurs propres émotions (par exemple, la réévaluation : « Je peux apprendre quelque chose à partir de ce qui est arrivé ») et rarement des techniques mal-adaptatives (par exemple, tout dépeindre en noir : « Ceci est vraiment le pire qui pouvait se produire ») (par exemple Garnefski & Kraji, 2006). Dans le Nantys™ EMCO4, les participant-e-s sont invité-e-s à se plonger dans divers scénarios concrets dans lesquels ils ressentent des émotions négatives dans un contexte professionnel. Pour chaque scénario, les participant-e-s doivent sélectionner, parmi quatre options, deux stratégies de pensée qui correspondent le plus à celles qu'ils utilisent habituellement. Tout comme le test de compréhension des émotions, ces scénarios se basent sur des entretiens à partir desquels ont été générés un grand nombre de situations émotionnelles réelles dans le contexte professionnel. Les possibilités de réponses correspondant à chaque question ont été développées sur-mesure en fonction de chaque scénario et reflètent des stratégies de pensée adaptatives et mal-adaptatives.

Gestion des émotions (comportement). A travers la notion de gestion des émotions, il est entendu la capacité de réagir de manière adéquate aux sentiments des autres et de les

influencer en fonction d'un but précis. Les personnes ayant des compétences prononcées dans ce domaine parviennent à notamment bien estimer comment reconforter un-e collègue déçu-e, comment calmer un-e client-e en colère ou encore comment convaincre un-e supérieur-e sceptique. Dans le Nantys™ EMCO4, cette compétence est mesurée à travers différents scénarios liés au monde du travail dans lesquels une autre personne ressent une émotion particulière. Pour chaque scénario, les participant-e-s sont prié-e-s de choisir le comportement le plus indiqué en fonction de la situation parmi les cinq options proposées. Chaque comportement renvoie à l'une des cinq stratégies de résolution de conflit, telles que l'évitement, le compromis ou la concurrence. Dans ce cas aussi, les scénarios sont basés sur des situations réelles au sein du contexte professionnel. La réponse appropriée pour chaque scénario repose sur des hypothèses théoriques élaborées à partir de la théorie de gestion des conflits (Thomas, 1992).

Les quatre compétences qui déterminent si une personne dispose d'une intelligence émotionnelle élevée reposent les unes sur les autres. En effet, afin de réagir de manière appropriée face aux émotions d'autrui (gestion des émotions), il est indispensable de percevoir ses sentiments (reconnaissance des émotions), de les comprendre (compréhension des émotions) et de contrôler ses propres émotions si cela est nécessaire (régulation des émotions).

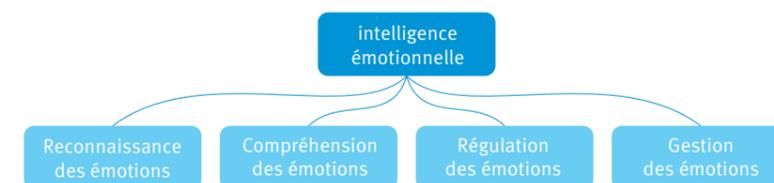


Figure 1: Vue globale des domaines de l'intelligence émotionnelle mesurés par le Nantys EMCO4

3.3 Passation

Le Nantys EMCO4 se compose d'études de cas dans lesquelles des séquences vidéo et des scénarios écrits doivent être résolus. Tous les items du test sont présentés sous la forme d'un questionnaire à choix multiple, c'est-à-dire, les participant-e-s peuvent choisir une ou plusieurs réponses en les sélectionnant. Immédiatement après la fin de la passation, les participant-e-s reçoivent un rapport détaillé à télécharger.

Le Nantys EMCO4 est un instrument disponible en ligne. Afin d'assurer la meilleure diffusion possible des séquences vidéo liées à la partie qui concerne la reconnaissance des émotions, il est important de bénéficier d'une connexion internet stable. De plus, il est indispensable d'avoir des écouteurs ou des enceintes à disposition. Il est également recommandé de réaliser le test sur un ordinateur (et pas sur une tablette), car certains éléments sont difficiles à identifier sur un écran trop petit.

Le Nantys EMCO4 doit être effectué dans des conditions standardisées, c'est-à-dire qu'il est important de veiller au fait que la collecte des données ne soit pas influencée par des facteurs environnementaux. Ainsi, les participant-e-s doivent notamment être seul-e-s dans une pièce pendant la réalisation du questionnaire et ne pas être dérangé-e-s par le bruit. La passation du test dure en moyenne environ une heure. Une courte pause entre deux parties du test est possible. Il est toutefois important de ne pas fermer le navigateur internet. Actuellement, le Nantys EMCO4 est disponible en français, en allemand et en anglais. Dans l'avenir, davantage de versions dans d'autres langues sont prévues.

Avant de commencer la passation, les participant-e-s doivent être clairement informé-e-s au sujet du but visé par l'utilisation de cette méthode. Il est important que l'évaluation des résultats soit transmise de manière transparente aux participant-e-s et que tous leurs résultats leurs soient accessibles. De plus, les résultats doivent être examinés de manière individuelle pour chaque participant-e.

3.4 Domaine d'application

Le Nantys EMCO4 peut aussi bien être utilisé par des entreprises que par des particuliers. Les entreprises peuvent appliquer ce test à différents domaines (sélection de personnel ou identification du potentiel et des talents) et par rapport à différentes thématiques, telles que la conduite d'équipe ou la résolution de conflits. Les particuliers peuvent employer ce test pour connaître leur potentiel ainsi que leurs possibilités de développement dans le domaine de l'intelligence émotionnelle. Grâce à des mesures appropriées, les compétences pertinentes peuvent être entraînées et renforcer ainsi l'intelligence émotionnelle. Cette amélioration peut, d'une part augmenter les chances de succès professionnel et, d'autre part avoir un impact positif sur les relations sociales privées.

3.5 Interprétation des résultats

Dans le chapitre qui suit, plusieurs notions importantes pour l'interprétation des résultats des tests psychométriques seront abordées. Dans un deuxième temps, des conseils généraux quant à l'interprétation des résultats du Nantys EMCO4 seront fournis. Enfin, une étude de cas permettra d'illustrer ces conseils.

3.5.1 Concepts

SCORES BRUTS

Les résultats d'un test sont toujours d'abord disponibles en tant que scores bruts. Un score brut représente la somme des réponses correctes par test (voir page 11 du rapport qui contient les résultats). Cependant, un score brut ne permet pas de se prononcer sur la qualité de la performance (bonne ou mauvaise), car cette information dépend du résultat obtenu par d'autres personnes (la population de référence) au même test. Ainsi, pour qu'un score brut puisse être interprété, il doit être comparé avec une population de référence et transformé en une valeur standardisée (pour le Nantys EMCO4 : Stanine).

VALEUR STANINE

Le terme « stanine » vient de l'anglais et signifie « standard of nine ». Cette échelle est souvent utilisée dans les tests psychologiques et est composée de 9 valeurs. Il convient de rappeler que les caractéristiques d'une population de référence se rapprochent toujours d'une distribution normale (courbe en cloche, voir fig. 2). Ce qu'on entend par là est que la grande majorité de la population de référence (54%) obtient des valeurs moyennes (stanine 4 - 6) et très peu de personnes obtiennent un score en-dessous (stanine 1 - 3) ou en-dessus (stanine 7 - 9) de la moyenne.

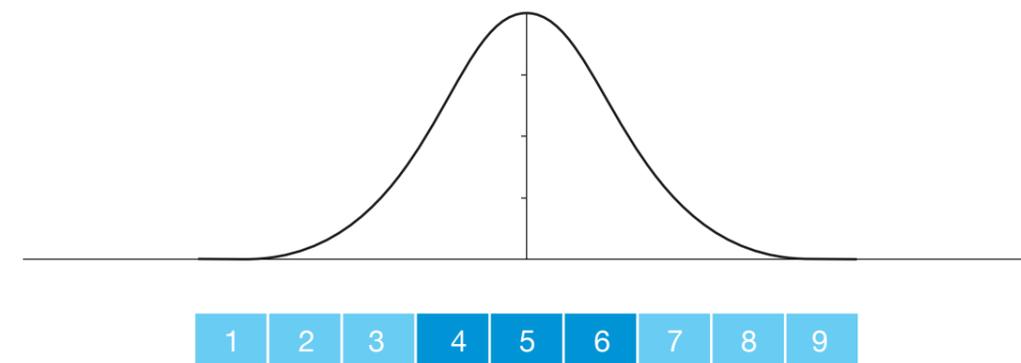


Figure 2: (Distribution normale) Répartition de la performance au sein de la population de référence. Environ 54% des personnes obtiennent une valeur en stanine entre 4 - 6 et environ 23% des personnes se situent de chaque côté, à savoir entre 1 - 3 et entre 7 - 9.

3.5.2 Généralités concernant l'interprétation des résultats

Sur la deuxième page du rapport qui contient les résultats, une vue d'ensemble des données relatives aux quatre domaines de l'intelligence émotionnelle est présentée (performance globale). Les résultats détaillés sont présentés dans les pages suivantes. Pour chacun des quatre domaines, d'une part il sera fait mention du résultat et d'autre part il y aura des informations au sujet des compétences qui pourraient être entraînées et développées ou alors il sera question de savoir comment mieux utiliser le potentiel déjà existant.

1 Reconnaissance des émotions

Définition

Dans ce domaine, la question est de savoir à quel point la personne parvient à percevoir, à interpréter et à nommer les sentiments, même subtils, des autres.

Résultats

La page 3 du rapport qui contient les résultats comprend une description détaillée de votre capacité à reconnaître les émotions des autres. Sur la page 11 de ce même rapport, il est possible de voir à quelle fréquence une personne a correctement reconnu une émotion positive ou négative

Valeur basse

La personne rencontre des difficultés à distinguer des nuances émotionnelles fines (p. ex. fierté et joie) ainsi que les émotions uniquement transmises par le comportement non verbal, notamment à travers la gestuelle, les mimiques, le ton de la voix et le langage corporel.



Potentiel de développement

Afin d'étendre cette capacité, lors d'échanges interpersonnels la personne devrait focaliser toute son attention sur l'aspect non-verbal, c'est-à-dire se concentrer sur les signaux exprimés de manière non parlée. Lorsque l'incertitude persiste, il est possible de partager ses propres impressions avec l'autre et lui demander directement si notre évaluation est correcte ou non.

Valeur élevée

Il s'agit d'une personne très précise dans la reconnaissance des émotions des autres. Ce constat est également valable lorsque des informations liées au contexte manquent (p. ex. si une personne ne sait pas que son collègue était justement en train de se faire critiquer par le chef) et que les sentiments ne sont visibles que de manière indirecte à travers le comportement non-verbal (p. ex. gestuelle, mimiques, ton de la voix et langage corporel).



Potentiel de développement

Lorsque la valeur en stanine est très élevée, il reste à vérifier dans quelle mesure la personne applique effectivement sa capacité à reconnaître les émotions dans ses interactions sociales quotidiennes.

2 Compréhension des émotions

Définition

Dans ce domaine, il est évalué si la personne comprend différentes émotions ainsi que si elle sait quand et pourquoi certaines sensations apparaissent.

Résultats

La page 4 du rapport qui contient les résultats comprend une description détaillée de votre capacité à comprendre les émotions des autres. Sur la page 11 de ce même rapport, il est possible de voir, parmi les émotions positives et négatives présentées, quelle a été la perspective adoptée par la personne la plus ou la moins bien réussie.

Valeur basse

Pour cette personne, il est difficile de prendre la perspective d'autrui et elle rencontre des difficultés pour comprendre comment les autres peuvent se sentir dans certaines situations (p. ex. présentation publique) ou suite à certains événements (p. ex. rater une séance).



Potentiel de développements

Afin de développer cette capacité, dans un premier temps, il est important de veiller à avoir conscience dans quelles circonstances telle ou telle émotion est suscitée. Dans un deuxième temps, il est important d'utiliser cette connaissance et de demander aux autres ce qu'ils ressentent par rapport à leurs intérêts et besoins dans une situation donnée.

Valeur élevée

Il s'agit d'une personne capable d'analyser de manière très différenciée, d'interpréter et de ressentir comment les autres se sentent dans différentes situations professionnelles.



Potentiel de développements

Les personnes ayant une forte empathie peuvent soutenir celles qui en ont moins dans leur développement. Il est également utile de vérifier si l'individu utilise réellement ses bonnes connaissances et se comporte de manière adéquate dans les interactions sociales.

3 Régulation des émotions

Définition

Au sein de ce domaine, il est évalué la façon dont un individu est en mesure d'influencer cognitivement ses propres émotions et pensées négatives ainsi que de les modifier.

Résultats

Sur les pages 4 et 5 du rapport qui contient les résultats, se trouve une description détaillée de votre capacité à réguler vos propres émotions. Sur la page 11 de ce rapport, les résultats montrent avec quelle fréquence vous avez appliqué une stratégie en particulier.

Valeur basse

Les personnes qui ont un faible score dans ce domaine ont tendance à rester accrochées aux émotions négatives (p. ex. tristesse ou peur). Cela a pour conséquence que ces individus disposent de moins de ressources disponibles pour réaliser les tâches qui leur incombent et pour chercher activement à surmonter les sentiments négatifs sur le long terme.



Potentiel de développements

Afin que les sentiments négatifs puissent être régulés de manière adaptative, il est utile de considérer les situations stressantes non pas comme une menace mais plutôt comme un défi à relever. Ceci peut notamment être mis en place en se focalisant sur les pensées positives (distraction) ou en regardant la situation négative comme un moyen d'apprendre quelque chose qui sera utile dans le futur (réévaluation).

Valeur élevée

Les personnes qui ont un score élevé parviennent à réguler leurs émotions négatives (p. ex. frustration ou colère), de sorte à ce que leur propre bien-être et leur comportement soit influencé de manière positive. Pour y parvenir, elles utilisent des stratégies qui ne se focalisent pas sur les sentiments négatifs, mais se concentrent plutôt sur les aspects positifs et la résolution de problèmes.



Potentiel de développements

Celles et ceux qui parviennent à bien gérer les sentiments négatifs, réussissent à bien contrôler leurs émotions et paraissent calmes même dans des situations stressantes. Il est également important de noter que la communication d'émotions est essentielle afin que les autres puissent mieux saisir les intentions et les états émotionnels d'une personne.

4 Gestion des émotions

Définition

La gestion des émotions est la capacité de réagir de manière adaptée aux émotions des autres et de pouvoir ainsi influencer leur état émotionnel, en prenant également en compte ses propres objectifs. Selon la situation, une stratégie de gestion de conflit est plus adaptée qu'une autre (Thomas, 1992). Lors du choix d'une stratégie, il est essentiel de toujours se demander : quel est le pouvoir dont je dispose et à quel point la coopération est-elle importante ?

Résultats

Sur les pages 7 et 8 du rapport qui contient les résultats, se trouve une description détaillée de votre capacité à pouvoir gérer les émotions des autres. Le graphique se trouvant à la page 8 de ce rapport met en évidence la stratégie que vous utilisez de manière préférentielle (plus la coloration est marquée, plus la fréquence est élevée) et si vous l'appliquez correctement (plus la valeur en stanine est élevée, plus la qualité est grande). Ce graphique décrit le score relatif obtenu (les résultats corrects par stratégie comparés à la norme de référence). Le score absolu obtenu (fréquence avec laquelle une stratégie a été utilisée de manière appropriée) est présenté dans la page 11 du rapport.

Valeur basse

Pour une telle personne, il est difficile d'absorber les émotions (négatives) des autres, de prévenir les tensions et de résoudre les conflits. Une valeur basse dans ce domaine peut avoir deux explications. D'un côté, cela peut provenir du fait que la personne applique toujours la même stratégie, peu importe ses objectifs et le contexte dans lequel elle se trouve. De l'autre côté, il est possible que malgré le fait que la personne sélectionne différentes stratégies, ces dernières ne sont pas adaptées à la situation.



Potentiel de développements

Afin d'améliorer son comportement pendant des échanges interpersonnels, il est utile d'avoir conscience de son propre style de résolution de conflits. Lors de l'application de chacune des stratégies (voir le modèle de gestion de conflits de Thomas), il est recommandé d'analyser chaque situation concrète sur deux axes, la coopération et le rapport de forces.

Valeur élevée

Il s'agit d'une personne capable d'accueillir les émotions (négatives) des autres, d'anticiper les tensions interpersonnelles ainsi que de résoudre les conflits existants de manière durable, tout en explicitant ses propres objectifs et possibilités d'action. Elle parvient à utiliser différentes stratégies et à les appliquer au bon moment.

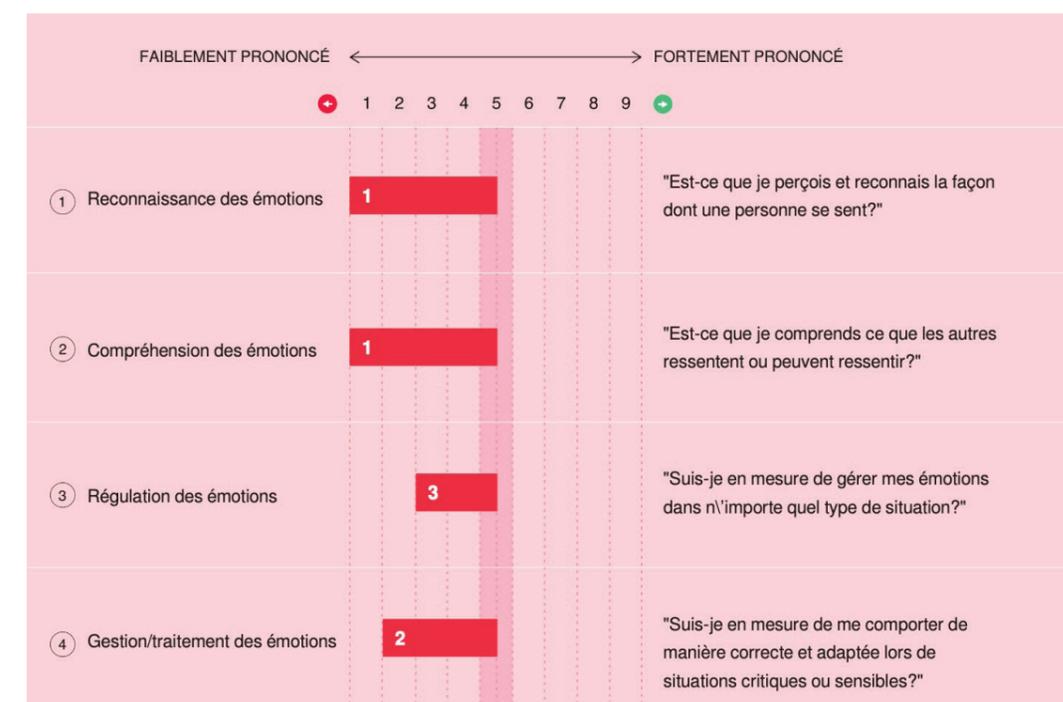


Potentiel de développements

Etant donné que la personne dispose de bonnes stratégies de manière intuitive dans ce domaine ou qu'elle les applique consciemment, elle parvient à réagir de manière adaptée face à des situations très différentes et peut endosser le rôle de modèle pour des individus qui rencontrent davantage de difficultés lors d'interactions sociales.

3.5.3 Etude de cas

Monsieur Dupont occupe depuis peu la fonction de chef de groupe dans une société de services, dans laquelle il a dix collaborateurs. Par le passé, l'équipe est parvenue à bien travailler ensemble et a été en mesure d'atteindre les mêmes performances que les autres groupes. Cependant, depuis quelques temps des plaintes de la part des collaborateurs s'accumulent. Ils ne sont pas satisfaits car ils sont souvent en conflit avec Monsieur Dupont et se plaignent de son comportement très désagréable. La société a donc décidé de faire passer au chef de groupe le Nantys EMCO4. L'objectif de cette passation est de diagnostiquer d'éventuels problèmes et de réduire les points faibles à travers une formation, afin d'éviter un déficit de motivation à long terme de la part des collaborateurs. Les résultats concernant les quatre facettes de l'intelligence émotionnelle se présentent de la manière suivante :



1 Reconnaissance des émotions

Les résultats dans ce domaine montrent que Monsieur Dupont ne reconnaît que partiellement les émotions de tierces personnes (valeur en stanine : 4). Bien qu'il ait toujours réussi à identifier correctement l'émotion de la « peur », il a rencontré de grandes difficultés à reconnaître les émotions négatives, notamment l'« inquiétude » et l'« agacement ».

Catégories de réponses:

ÉMOTION POSITIVE		ÉMOTION NEGATIVE	
1/3	Amusement	1/3	Colère
0/3	Intérêt	1/3	Inquiétude
0/3	Joie	0/3	Désespoir
0/3	Plaisir	0/3	Dégoût
1/3	Fierté	1/3	Peur
1/3	Soulagement	0/3	Agacement
1/3	Surprise	0/3	Tristesse

2 Compréhension des émotions

Monsieur Dupont est parfois capable de comprendre (par empathie) les émotions d'autres personnes qui sont déclenchées par certaines circonstances liées à la situation ou induites par des incidents spécifiques (valeur en stanine : 4). Une analyse approfondie montre qu'il parvient mieux à adopter la perspective de l'autre lorsqu'il s'agit d'émotions positives que d'émotions négatives. Il peine surtout face à des situations qui causent des sentiments comme l'« inquiétude », l'« agacement », la « honte » ou le « dégoût », dans lesquelles il ne parvient pas à se mettre à la place de l'autre et à comprendre ce que la personne ressent réellement.

Catégories de réponses:

POSITIVE		NEGATIVE	
0/1	Joie	0/1	Colère
0/1	Intérêt	0/2	Inquiétude
1/1	Fierté	1/2	Ennui
0/2	Soulagement	0/1	Dédain
		0/2	Dégoût
		1/1	Peur
		1/2	Culpabilité
		0/1	Agacement
		1/1	Tristesse
		0/2	Honte

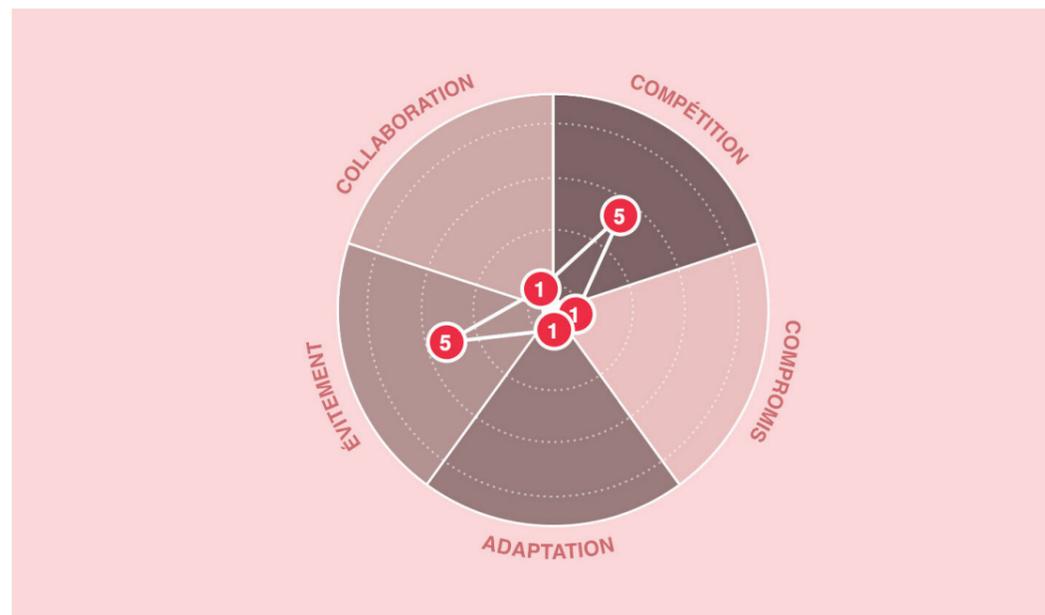
3 Régulation des émotions

Avec une valeur stanine de 8, Monsieur Dupont est en mesure de gérer et contrôler ses propres émotions de manière très ciblée. Une analyse approfondie permet de mettre en évidence le fait qu'il adopte davantage de stratégies adaptatives, orientées sur les solutions afin de réguler ses propres émotions négatives, et a moins recours à des stratégies qui ne permettent pas la résolution de problèmes. En particulier, il essaie souvent d'accepter les expériences négatives ou de les mettre en perspective avec d'autres événements afin de pouvoir relativiser la situation. Il ne fait pas partie des personnes qui focalisent leur attention sur des pensées négatives et qui y repensent sans cesse ou qui s'attribuent toujours la faute de ce qui est arrivé.

		Prononciation d'attributs									Informations concernant les résultats
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
ADAPTATIVE	Acceptation				4						(Résignation) Accepter l'état présent ou ce qui est arrivé dans l'optique «je dois accepter que les choses se soient passées ainsi».
	Relativiser		2								Relativiser un événement négatif en le mettant en parallèle ou en le comparant avec d'autres incidents/événements dans l'optique «ça aurait pu être nettement pire».
	Distraction			3							Se concentrer et se focaliser sur des pensées positives, réjouissantes, gaies et agréables, au lieu de ruminer et de se miner l'esprit avec des expériences ou des événements vécus.
	Réévaluation						6				Reconnaître ce que l'on peut retirer de positif des événements négatifs vécus, notamment en termes de développement personnel dans l'optique «je pense pouvoir retirer et apprendre quelque chose de ce qui est arrivé».
	Se projeter en avant	1									«Saisir» ce qui est survenu et identifier des comportements alternatifs/d'autres solutions dans l'optique «je me concentre à présent sur ce que je peux faire/entreprendre ici et maintenant».
		Prononciation d'attributs									Informations concernant les résultats
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
MOINS ADAPTATIVE	Tout voir/ dépendre en noir								8		Se focaliser tout particulièrement sur les aspects négatifs des incidents vécus dans l'optique «je ne peux pas arrêter de penser aux conséquences néfastes des événements vécus et à la gravité des situations y relatives».
	Accusation								8		Reporter la responsabilité de ce qui arrive ou de ce qui est arrivé sur les autres dans l'optique «les autres en sont coupables».
	Ruminer						6				Se plonger dans les pensées et dans les états d'âme qui sont liés à des événements négatifs dans l'optique «je repense souvent aux émotions et aux sentiments négatifs qui ont été déclenchés par des expériences que j'ai vécues».
	Reproches à soi-même/sentiments de culpabilité						6				Se rendre responsable pour ce qui arrive ou est arrivé et se culpabiliser dans l'optique «je suis pleinement responsable et coupable de tout ce qui arrive».

4 Gestion des émotions

Lorsqu'il est face à des situations sociales tendues, Monsieur Dupont ne parvient pas toujours à réagir de manière appropriée (valeur en stanine : 5), et ne peut donc parfois pas résoudre les conflits de manière durable. Parmi les cinq styles de gestion de conflit, il a eu recours à toutes les stratégies avec une fréquence plus ou moins similaire, ce qui démontre qu'il dispose de stratégies différentes pour répondre aux tensions qui se présentent (voir coloration pour chaque stratégie). Cependant, il semble parfois ne pas être conscient des caractéristiques liées à une situation ou encore de ses propres objectifs, ce qui l'empêche pour le moment de sélectionner le meilleur plan d'action par rapport à chaque situation (voir valeur en stanine concernant les stratégies). Monsieur Dupont se connaît suffisamment bien pour reconnaître les situations dans lesquelles il est approprié de chercher à obtenir un compromis entre les différentes parties. Par contre, il est très difficile pour lui de déterminer le bon moment pour s'engager



Conclusions et opportunités de développement

Dans son environnement professionnel, Monsieur Dupont heurte souvent son entourage et se dispute avec ses collaborateurs. Les résultats obtenus au test d'intelligence émotionnelle fournissent des indices concernant les causes probables de ce comportement qui est perçu comme étant problématique. Il est possible de tirer les conclusions suivantes :

- En concordance avec ce qui a apparemment été observé dans son travail quotidien, Monsieur Dupont n'est pas toujours en mesure de se comporter de manière appropriée lorsqu'il est confronté à des situations sociales tendues (voir gestion des émotions). Ce comportement est probablement dû au fait qu'il ne parvient pas toujours à reconnaître correctement les émotions et donc les intérêts ainsi que les besoins des autres (voir reconnaissance des émotions). De plus, il ne réussit pas tout à fait à adopter la perspective des autres et donc à comprendre quelles situations sont à l'origine de quels états affectifs (voir compréhension des émotions). Ainsi, il est possible que Monsieur Dupont ne se rende parfois pas compte du fait que la situation est perçue comme négative ou stressante par ses collaborateurs. La reconnaissance et la compréhension des émotions sont des conditions préalables

pour pouvoir se comporter de manière appropriée lors d'interactions sociales. Dès lors, la première étape consiste à mettre en place une formation permettant d'améliorer ces deux points.

- Monsieur Dupont bénéficie de certains avantages dans le domaine de la régulation des émotions. Grâce à son traitement rationnel et orienté vers les solutions des expériences négatives, face à des situations difficiles chargées d'émotions il devrait réussir à garder son sang-froid, à assurer une certaine efficacité et à maintenir son bien-être sur le long terme. Néanmoins, comme il tend à attendre un comportement similaire de la part de ceux qui l'entourent, il peut être difficile pour lui de comprendre les personnes qui fonctionnent différemment, c'est-à-dire celles qui se laissent impacter par des éléments émotionnels de manière plus longue et plus intense. Il peut également être perçu par les autres comme un individu froid et distant en raison de sa nature plutôt orientée sur les faits. Monsieur Dupont devrait continuer à utiliser les bonnes stratégies de gestion qu'il a à disposition. En parallèle, il devrait prendre conscience du fait qu'il devrait montrer ses sentiments de manière ponctuelle afin que les collaborateurs puissent mieux comprendre ses besoins et ses préoccupations.

3.6 Critères de qualité

Il est possible de juger de la qualité d'une méthode scientifique en se basant sur des critères de qualité. Les principaux critères scientifiques pour le Nantys EMCO4 sont présentés ci-dessous.

Objectivité

Le critère de qualité de l'objectivité requiert que les résultats obtenus à travers le test soient indépendants de l'influence du concepteur du test en question. Etant donné que le Nantys EMCO4 s'appuie sur un processus informatisé et que tant sa passation que son analyse, ainsi que l'évaluation des résultats sont générés automatiquement, il peut être présumé que le critère de l'objectivité est satisfait.

Fiabilité

La fiabilité porte sur le sérieux de la mesure. Ce critère est satisfait lorsqu'une personne obtient les mêmes résultats, peu importe le moment où ces derniers sont mesurés. La fiabilité (consistance interne) du Nantys EMCO4 s'élève à $r = .79$, ce qui est considéré par les standards scientifiques en vigueur comme étant une valeur acceptable.

Validité de construct

La validité de construct, c'est-à-dire la validité de la construction, se réfère au fait que l'outil mesure effectivement ce qu'il prétend mesurer, dans notre cas, les compétences émotionnelles

d'une personne. Cet élément a été vérifié en évaluant la relation statistique entre le Nantys EMCO4 et d'autres tests existants pour les différents domaines de l'intelligence émotionnelle. A cet effet, 150 étudiants de l'Université de Genève ont donc contribué à mettre en évidence les liens entre le Nantys EMCO4 et les tests mentionnés dans le tableau 1. Les résultats montrent que la gestion, la compréhension et la reconnaissance des émotions sont significativement corrélées avec les tests existants basés sur la performance, conformément aux attentes théoriques. Les corrélations de ces parties du test avec la personnalité auto-reportée sont faibles, ce qui illustre la différence existante entre l'auto-évaluation et les capacités mesurées de manière objective. En revanche, la partie du test qui concerne la régulation des émotions corrèle surtout avec les caractéristiques auto-reportées mais pas avec ce qui est mesuré par les tests objectifs de performance. Le Nantys EMCO4 permet donc de détecter des éléments qui sont autant du domaine de l'auto-évaluation que des capacités objectives d'une personne. Ces deux types de caractéristiques contribuent à l'adoption d'un comportement efficace et adapté dans des contextes sociaux.

	Régulation des émotions	Gestion des émotions	Compréhension des émotions	Reconnaissance des émotions
Gestion des émotions : STEM (Situational Test of Emotion Management; MacCann & Roberts, 2008)	ns	.36**	.29**	.28**
Compréhension des émotions: STEU (Situational Test of Emotional Management, MacCann & Roberts, 2008)	ns	.48**	.56**	.33**
Reconnaissance des émotions : ERI (Emotion Recognition Index; Scherer & Scherer, 2011)	ns	.35**	.29**	.41**
Intelligence cognitive : NVI-5R (General Reasoning Test; Thiébaud & Bidan-Fortier, 2003)	ns	.32**	.29**	.38**
Régulation des émotions : CERQ (Cognitive Emotion Regulation Questionnaire ; Garnefski & Kraji, 2006)	.38**	ns	ns	ns
Principales dimensions de la personnalité :				
Big Five – Extraversion (BFI; John, Donahue, & Kentle, 1991)	.36**	.36**	ns	ns
Big Five – Agréabilité (BFI; John, Donahue, & Kentle, 1991)	.25**	.16*	ns	ns
Big Five – Caractère consciencieux (BFI; John, Donahue, & Kentle, 1991)	ns	ns	ns	ns
Big Five – Névrosisme (BFI; John, Donahue, & Kentle, 1991)	-.32**	ns	ns	.23**
Big Five – Ouverture à l'expérience (BFI; John, Donahue, & Kentle, 1991)	.17*	ns	ns	ns

Tableau 1 : validité de construct du Nantys EMCO4. Relations entre les quatre domaines mesurés par le Nantys EMCO4 (colonne) et d'autres tests existants (ligne).

Standardisation

Le résultat d'une personne à un test ne prend son sens que lorsqu'il est mis en lien avec les résultats obtenus par d'autres personnes. Une norme de référence permet de réaliser cette comparaison. Le Nantys™ EMCO4 a été normé à l'aide d'un échantillon représentatif composé de personnes en activité professionnelle ou en formation supérieure provenant de Suisse, de France et d'Allemagne (N = 4001). Les données ont été recueillies entre 2016 et 2023 par l'entreprise Nantys. L'échantillon est composé de 62,5% d'hommes et 37,5% de femmes. La répartition par âge est visible dans le graphique présenté ci-contre (fig. 3).

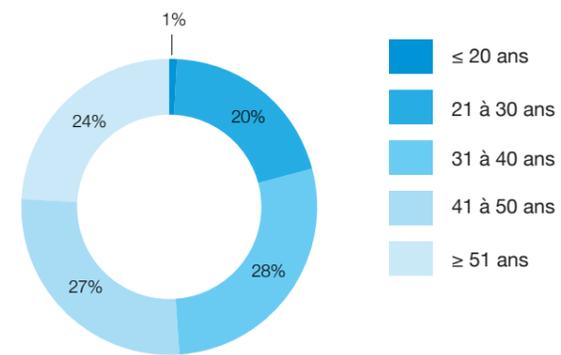


Figure 3 : Résumé de la répartition des âges de l'échantillon

Équité

Une évaluation psychométrique doit être équitable, ce qui signifie qu'aucun groupe de personnes ne doit être favorisé ou discriminé (Kubinger, 2003). Le Nantys EMCO4 montre de légères différences de genre mais qui ne jouent pas de rôle significatif (voir tableau 2). Toutefois, les différences d'âge sont bien présentes dans les quatre domaines de l'intelligence émotionnelle, ce qui devrait être pris en considération lors de l'interprétation des résultats. La capacité de reconnaître des émotions diminue légèrement au fur et à mesure que l'âge avance, alors que dans les trois autres domaines les capacités ont tendance à être améliorées. La performance globale au Nantys EMCO4 tend donc à augmenter légèrement avec l'âge.

	Hommes	M(SD)	Femmes	M(SD)	Total M(SD)
Reconnaissance des émotions	↓	.64 (.12)	↑	.65 (.13)	.64 (.12)
Régulation des émotions	↑	.63 (.12)	↓	.61 (.11)	.76 (.13)
Compréhension des émotions	↑	.77 (.14)	↓	.76 (.13)	.62 (.12)
Gestion des émotions	↓	.52 (.14)	↑	.53 (.15)	.52 (.14)

Tableau 2: Différences de genre dans les domaines mesurés par le Nantys EMCO4. Une flèche pointant vers le haut (↑) signifie que le groupe en question a en moyenne obtenu un score plus élevé que celui de l'autre groupe dans le domaine évalué. À l'inverse, une flèche pointant vers le bas (↓) représente un score plus bas. À droite des flèches sont inscrites les différences entre chaque sexe (M = moyenne ; SD = écart-type), où une valeur de 0 signifie que la personne n'a donné que des mauvaises réponses et une valeur de 1 signifie que la personne n'a donné que des bonnes réponses.

4. Offre de soutien professionnel

Support

Nos psychologues du travail et des organisations expérimentés se tiennent à votre disposition pendant les heures de bureau, à savoir du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 pour une brève consultation au sujet de l'interprétation des résultats ou concernant l'intégration du Nantys EMCO4 aux différentes activités du domaine des ressources humaines (recrutement, développement personnel, identification de talents). En tant que particulier, n'hésitez pas non plus à nous adresser votre demande sans aucun engagement, c'est avec plaisir que nous vous apporterons conseils et soutien dans votre processus de développement personnel.

EMCO4 Training

Afin de disposer d'une interprétation plus détaillée de vos résultats, nous vous recommandons de suivre la formation professionnelle EMCO4 Training, laquelle sera soit dispensée par Nantys SA à Berne ou au Centre suisse des sciences affectives de l'Université de Genève. Cette formation porte essentiellement sur l'approfondissement de l'interprétation du test. En outre, le contenu théorique et statistique du Nantys EMCO4 sera également abordé. A la fin de la formation, et après la réussite d'un test qui vérifie vos connaissances, vous pourrez être certifié comme conseiller EMCO4 (Certified EMCO4 counselor) et par la suite comme certificateur agréé (Accredited EMCO4 certifier). L'accréditation vous permet de soutenir et de conseiller d'autres personnes lors de l'interpré-

tation du Nantys EMCO4. Si vous êtes intéressé par un tel événement et si vous souhaitez obtenir une certification et/ou une accréditation, n'hésitez pas à prendre contact avec nous (Nantys SA : 031 335 65 70 ou info@nantys.ch).

Formation dans les quatre domaines de l'intelligence émotionnelle

Un grand avantage du QE par rapport au QI est le fait que l'intelligence émotionnelle d'une personne puisse être développée et améliorée. Sur la base des quatre facettes du Nantys EMCO4, le Centre Suisse des Sciences Affectives propose une formation de trois jours. L'objectif de la formation est, à travers des situations concrètes liées au contexte professionnel et de nombreux exercices, d'apprendre, de mettre en pratique et d'exercer le contact avec ses propres émotions ainsi qu'avec celles des autres, afin de pouvoir appliquer les éléments acquis au quotidien. Cette formation s'adresse aux particuliers, aux employé-e-s d'une organisation de manière individuelle (collaborateurs-trices ou force dirigeante) ainsi qu'aux groupes, et est adaptée aux conditions ainsi qu'aux qualifications et compétences propres à chaque profession. Dans le cas où vous seriez intéressé-e par une formation à Genève, n'hésitez pas à nous contacter (Nantys SA : 031 335 65 70 ou info@nantys.ch).