

Professions santé et social

L'intelligence émotionnelle, un gage de réussite

Par **Marina Fiori, Alexandre Etienne, Laure Tremonte-Freydefont et Matilde Wenger**

Les apprenti-e-s possédant des compétences transversales, telles que l'intelligence émotionnelle, sont de plus en plus convoité-e-s par les entreprises. Cette tendance s'explique en partie par le besoin de pouvoir compter sur des profils flexibles, pouvant facilement s'adapter à un monde professionnel instable et exigeant.

Le besoin d'employé-e-s résilient-e-s face à l'incertitude et au stress reflète désormais la norme plutôt que l'exception. Aussi, l'intelligence émotionnelle (IE) est associée positivement à cette flexibilité recherchée, ainsi qu'à la résilience et à l'employabilité. De plus, la capacité de reconnaître, de comprendre, de gérer et d'utiliser les émotions – soit les piliers de l'IE – relève des compétences opérationnelles pour de nombreux métiers.

La littérature scientifique a d'ailleurs déjà établi les effets bénéfiques de l'IE dans la branche santé-social.

Par exemple, les secteurs de la santé et du social sont caractérisés par un contact interpersonnel et un engagement émotionnel élevés. Il est donc compréhensible que l'IE joue un rôle fondamental dans ces domaines. La littérature scientifique a d'ailleurs déjà établi les effets bénéfiques de l'IE dans la branche santé-social : lorsque les infirmier-ère-s comprennent, identifient et gèrent leurs propres émotions et celles des patient-e-s, leur satisfaction dans les soins fournis s'en trouve améliorée. D'autres études ont montré des effets positifs de l'IE sur la capacité de réflexion et d'empathie ainsi que sur la santé psychologique et la résilience des personnes en formation en travail social.

Le rôle de l'IE dans la réussite scolaire

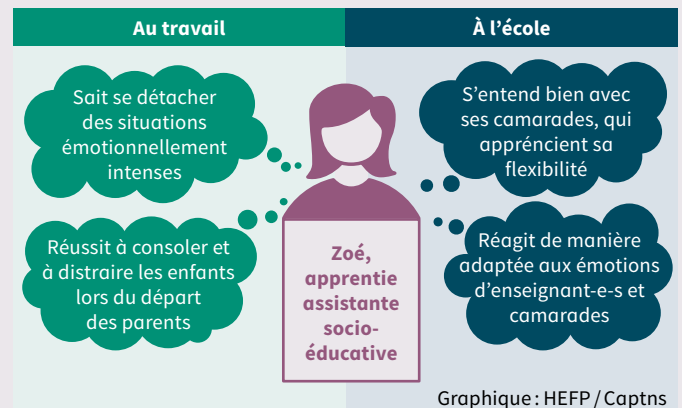
Forte de ces premiers résultats, une équipe de recherche de la HEFP a analysé le rôle de l'IE dans la réussite scolaire des apprenti-e-s de l'École professionnelle Santé-Social de Posieux (FR). Dans cette étude, les chercheuses ont testé le rôle complémentaire des deux aspects de l'IE pour expliquer les notes finales des apprenti-e-s.

Nonante-deux apprenti-e-s en dernière année d'apprentissage ont répondu – sur une base volontaire – à une en-

quête en ligne mesurant entre autres l'IE. À la fin de l'année scolaire, les notes des apprenti-e-s ont été recueillies auprès du Service de la formation professionnelle et avec le consentement des personnes en formation. Les résultats ont montré que l'IE prédisait les notes finales au-delà d'autres caractéristiques, comme le fait d'être organisé-e ou la capacité de raisonnement.

De plus, en considérant deux approches distinctes qui conceptualisent l'IE, l'aspect qui décrit la capacité de comprendre en profondeur les émotions était lié aux notes plus théoriques, par exemple l'enseignement des connaissances professionnelles. L'aspect de l'IE qui se réfère au sens d'efficacité à reconnaître, à comprendre et à gérer les émotions dans les relations interpersonnelles était, lui, davantage lié à la composante plus pratique des notes, telle que la formation à la pratique professionnelle.

Ces résultats sont cohérents avec la conceptualisation théorique considérant l'IE comme étant multifacettes,



avec des composantes individuelles prédisant différents aspects de la performance des apprenti-e-s. D'une part, l'IE entre en jeu lorsqu'il s'agit d'expliquer la réussite for-



↑ Illustration d'**Elena Aliona Prada**, Atelier de technique d'impression, Centre scolaire des industries artistiques CSIA, Lugano

mative et, d'autre part, ses deux facettes expliquent de manière complémentaire les aspects théoriques et pratiques de la formation.

Les plus-values de l'intelligence émotionnelle

Zoé (exemple inventé), apprentie assistante socio-éducative (ASE) dans une crèche, est capable de comprendre en profondeur ses émotions et celles des autres, notamment chez les enfants : elle reconnaît leurs émotions et réagit de manière cohérente et adaptée. À l'école professionnelle aussi, Zoé fait preuve d'IE vis-à-vis tant de ses camarades que du corps enseignant (cf. graphique à gauche).

L'intégration de l'IE dans les curricula de formation

Dans les plans de formation, formalisés en termes de compétences opérationnelles, plusieurs éléments en lien avec les compétences socio-émotionnelles sont listés. Pour les ASE, la gestion des émotions apparaît par exemple ainsi : « [L'ASE] analyse ses propres émotions et la manière dont la situation l'affecte. Il/elle la gère de manière appropriée. »

Pour les apprenti-e-s assistant-e-s en soins et santé communautaire (ASSC), plusieurs compétences opérationnelles font, elles aussi, implicitement référence à la gestion des émotions, par exemple « réagir en cas d'urgence de manière conforme à la situation ».

Ainsi, bien que les diverses compétences opérationnelles mentionnées dans les plans de formation renvoient à l'IE, il n'existe pas de modules d'enseignement explicitement axés sur ces compétences. Dès lors, il reste à comprendre si et dans quelle mesure la pratique professionnelle aide à développer ces compétences. Inversement, ces dernières pourraient être le résultat de prédispositions ou talents individuels dont seulement certain-e-s apprenti-e-s bénéficient. Une prochaine étude longitudinale doit fournir des informations supplémentaires à ce sujet.

- Marina Fiori, responsable du champ de recherche « Processus d'apprentissage et soutien », HEFP
- Alexandre Etienne, directeur de l'École professionnelle santé-social ESSG, Posieux
- Laure Tremonte-Freydefont, senior researcher du champ de recherche « Processus d'apprentissage et soutien », HEFP
- Matilde Wenger, collaboratrice scientifique du champ de recherche « Processus d'apprentissage et soutien », HEFP