

Les intelligences émotionnelle et sociale des outils pour la relation

Margot Phaneuf, inf. PhD.
Janvier 2010, révision février 2013

« *Habitue-toi à être attentif à ce qu'un autre dit, et autant que possible entre dans l'âme de celui qui parle*¹. » Marc-Aurèle

En soins infirmiers la variété des tâches à exercer commande un large registre de réactions intellectuelles, car les décisions à prendre, les interventions infirmières ou prescrites, les contacts avec le malade et la qualité des relations que développe l'infirmière sont des éléments du professionnalisme et des conditions nécessaires à la qualité des soins. Dans ce domaine des soins, on comprend très bien la nécessité du développement d'une *intelligence logique* mesurée par un quotient intellectuel (QI) élevé, permettant d'arriver à un jugement clinique sûr. Cette intelligence se compose surtout de capacités logico-mathématiques supportées par des aptitudes d'analyse, de manipulation des chiffres et des notions abstraites, de même que par des capacités linguistiques, c'est-à-dire, celles de jouer avec les mots et de rédiger des textes correctement. Ces qualités de l'intelligence rationnelle sont importantes pour plusieurs apprentissages, pour la rédaction du plan thérapeutique infirmier (PTI) et de manière générale, pour assurer un travail méthodiquement planifié, ordonné et sécuritaire.

L'intelligence rationnelle au service de la résolution de problèmes

Couplée à l'observation, l'intelligence rationnelle nous permet, par raisonnements inductifs, d'aller chercher les données relatives au vécu du malade, de vérifier nos perceptions et d'en tirer, par jugements déductifs, des conclusions utiles permettant ensuite de résoudre des problèmes et de planifier des soins bien ciblés. Cette intelligence préside aussi à nos échanges humains où la parole et le raisonnement s'enchaînent pour établir les liens qui nous unissent. On comprend alors que cette forme d'intelligence soit importante pour la communication en soins infirmiers. Mais, sans l'apport humanisant des émotions au sein de nos interactions avec les autres, ces contacts perdraient leur sens réel de communication et particulièrement de communication infirmièreⁱⁱ.

L'intelligence rationnelle

C'est celle qui nous confère notre capacité d'analyse, de synthèse, de raisonnement, de jugement clinique et de résolution de problème.

Elle est essentielle à notre développement personnel et professionnel.

Elle sert aussi nos échanges verbaux et notre capacité logique de parole et de communication.

Son importance est primordiale pour la planification, l'exécution et l'évaluation des soins.

Des exigences élevées pour des relations complexes

Nos rapports avec les malades sont complexes ; ils exigent, pour saisir leur réalité, un ensemble de raisonnements, de jugements, de perceptions et même d'émotions servant de radar à nos relations, ce qui fait appel à des formes d'intelligence autres que celles qui président à nos besoins rationnels. C'est l'apport du fonctionnement intégré et bien coordonné de ces formes d'intelligence qui permet l'efficacité de nos interventions et de nos relations parce ces intelligences nous permettent de comprendre ce qui nous entoure, de nous adapter à des situations nouvelles, de résoudre certaines difficultés, de réaliser ce que nous vivons et ce que vit l'autre et de donner un sens à cette expérience.

Des formes d'intelligence autres que rationnelle

Ces dernières années, de nombreux travaux de psychologie nous ont fait découvrir des aspects différents de notre intelligence, nous montrant qu'elle n'est pas seulement une affaire de raison et de quotient intellectuel, mais bien une constellation d'aptitudes, que Gardner appelle les intelligences multiplesⁱⁱⁱ. De nouvelles données dans ce domaine mettent maintenant en évidence deux formes d'intelligence importantes pour les soins infirmiers. Elles sont directement impliquées dans la communication et la relation à l'autre, ce sont l'intelligence émotionnelle et l'intelligence sociale^{iv.v}. Bien que leur désirabilité soit beaucoup moins reconnue dans le monde de l'éducation, ces concepts sont très importants pour le développement des futures infirmières^{vi}.

Que sont nos émotions?

La première de ces formes d'intelligence réfère à nos émotions. Ce terme possède comme racine le verbe « mouvoir » qui indique déjà clairement que ces ressentis nous mettent en mouvement, qu'ils sont instigateurs de nos comportements. Notre registre émotionnel humain est très large. Certaines de nos émotions sont positives et nous portent vers la sérénité et l'ouverture aux autres, alors que d'autres, nous amènent à réagir négativement, nous font souffrir et nous portent à nous durcir et à nous fermer^{vii}. Dans notre vie personnelle et professionnelle, pour évoluer il est important de réaliser les émotions que suscitent certaines situations afin de pouvoir mieux les gérer.

Émotion : manifestation vive d'un trouble subit, d'une agitation passagère en réaction à nos perceptions internes ou externes. Elle prend la forme de la surprise, de la peur, de la joie, de la colère, de la douleur, etc. et peut donner des symptômes physiques.

Sentiment : état affectif plus durable provoqué par une émotion.

Les émotions, moteurs de notre agir

Nous réagissons aux situations extérieures et à nos états intérieurs par des émotions qui sont, comme nous le dit le dictionnaire Antidote, « un trouble, une agitation momentanée, souvent impulsive ». Ce phénomène est en cohérence avec ce que nous vivons et avec la manière dont nous le percevons et l'interprétons. Ces dernières composantes sont particulièrement importantes dans le contrôle de nos ressentis, car comme le disait déjà Marc Aurèle en son temps, dans ses Pensées pour moi-même, « *Ta manière de penser s'orientera d'après la nature des objets que*

tu te représentes le plus souvent, car c'est des représentations que l'âme prend sa couleur^{viii}.» Il écrivait aussi en substance que ce ne sont pas les événements qui nous blessent, mais bien

l'interprétation que nous nous en donnons, c'est-à-dire les émotions que nous développons pour y réagir.

1- Que sont nos émotions?

- Ce sont des états internes suscités par la confrontation à des situations qui nous font réagir, à la prise de conscience d'une réalité et à l'interprétation que nous nous en donnons.
- Ces réactions émotionnelles guident nos décisions et nos actions.
- Elles permettent de nous adapter à chaque situation de notre vie. « Elles servent à nous aider à tirer le plus de satisfaction possible de chaque moment et d'éviter les obstacles et les dangers qui se trouvent sur notre chemin.
- C'est un peu comme un système de guidage très sophistiqué qui nous amène à notre principale destination: la satisfaction de nos besoins. »

Adapté de: Jean Garneau. À quoi servent nos émotions:
<http://www.redpsy.com/infopsy/emotions.html>

En conséquence, nos émotions influent sur nos réactions, nos choix, nos décisions, elles orientent notre agir et nos soins. Elles sont à la fois source de joie ou de souffrance et se manifestent, par exemple, par la gaieté, la peur, l'anxiété, la surprise, la méfiance, la colère, la tristesse voire, le ressentiment, tout autant qu'elles peuvent déclencher des réactions de compréhension et

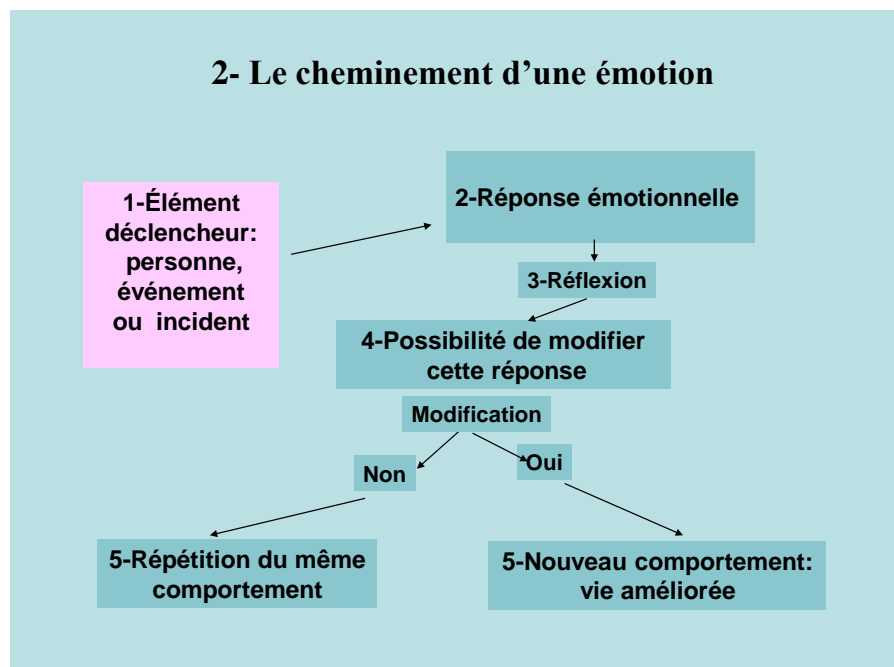
d'aide.

L'importance des émotions pour l'humanisation des soins

Nos relations avec les malades nous mettent en contact avec ses craintes, sa souffrance, sa colère, voire son désespoir et ces émotions du client sont susceptibles de susciter en retour, chez nous, l'empathie, l'anxiété, l'agacement ou le rejet. Dans sa relation avec le malade il est important que l'infirmière perçoive ce qu'il vit, qu'elle le comprenne et réalise la résonance qui se fait en elle et se répercute sur son agir, que ce soit dans un sens positif ou négatif.

Pour développer une approche responsable, la soignante doit chercher à saisir la signification de la situation dans laquelle elle est impliquée, analyser non seulement les réactions du malade, mais

2- Le cheminement d'une émotion



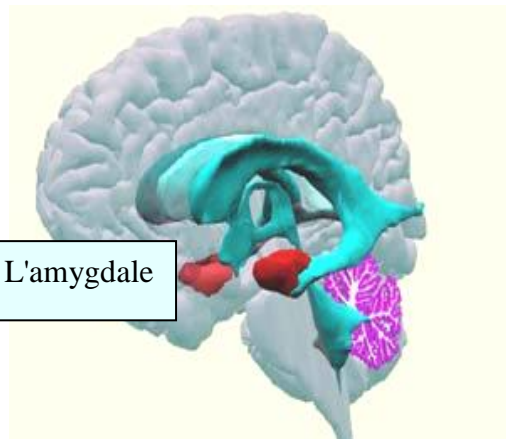
aussi les siennes afin d'orienter son jugement et son comportement et d'en tirer le meilleur parti possible dans l'intérêt du malade.

L'intelligence de nos émotions

Ces notions sont bien connues en communication et en relation d'aide, mais ce qui est moins évident est qu'elles mettent en branle des capacités d'intelligence particulières qui relèvent de l'intelligence émotionnelle dont l'absence stériliserait nos relations de toute attention à l'autre et de tout mouvement vers la compréhension. C'est l'intelligence émotionnelle qui permet d'humaniser les soins. Elle exerce aussi une influence marquée sur notre comportement et sur notre évolution humaine puisqu'elle nous permet de nous connaître et, comme le montre le tableau 2, de remettre notre agir en question et de le rectifier pour nous aider à croître et à devenir des personnes plus accomplies et de meilleures soignantes.

Nos émotions, moyens d'harmoniser la tête et le cœur

Pendant longtemps, on a cru que l'intelligence abstraite, rationnelle était la seule valable et que nos émotions n'étaient que des phénomènes de deuxième ordre, quand on ne les considérait pas



L'amygdale

3- Le cerveau à tous ses niveaux :

http://lecerveau.mcgill.ca/flash/d/d_07/d_07_p/d_07_p_tra/d_07_p_tra.html

comme étant nocives. D'aucuns disaient par exemple que les émotions nous égarent. Il n'y a pas si longtemps, parler d'émotion ne faisait pas très sérieux, mais de nos jours, des travaux importants nous conduisent à modifier nos opinions et à réaliser que certaines compétences émotionnelles rendent possibles nos réalisations intellectuelles et nos succès et que contrairement à ce que l'on pouvait croire, nos émotions seraient même à la base de nos actions rationnelles. Ces recherches nous montrent aussi que particulièrement lorsqu'il s'agit de la communication et des relations humaines, tenir compte de ses émotions est essentiel « *pour harmoniser la tête et le cœur*^{ix}. »

Mais où se trouve le clavier de nos émotions?


Nos émotions suivent un chemin complexe où interagissent diverses structures interconnectées de notre cerveau et certains processus hormonaux. Pour simplifier ce tableau, disons qu'elles prennent racine au niveau de l'amygdale, « *une partie de notre cerveau qui doit son nom à sa forme qui rappelle celle d'une amande* (en rouge dans la figure). *Comme pour la plupart des structures de notre cerveau, nous possédons deux amygdales. Elles sont situées tout près de l'hippocampe, dans la partie frontale du lobe temporal. L'amygdale est essentielle à notre capacité de ressentir et de percevoir certaines émotions. C'est le cas de la peur et de toutes les modifications corporelles qu'elle entraîne. Si, par exemple, vous êtes suivi dans la nuit par un individu à l'allure louche et que vous sentez votre cœur palpiter, il est fort probable que votre amygdale soit très active!* » C'est, comme l'écrit Dick Culver, notre sentinelle émotionnelle^x. Ainsi peut-on avancer que l'intelligence émotionnelle fait véritablement partie de notre

organisation cérébrale et que dans une optique développementale, il est possible d'en améliorer les habiletés,^{xi} ce qui est fort intéressant pour la formation en soins infirmiers.

Nos réactions émotionnelles comme soignantes

Un contexte de soins est un lieu où les émotions fleurissent. Lorsque nous sommes en contact avec des malades, nous réagissons à ce que nous voyons de leur état, à leurs paroles, mais aussi à leur douleur, à leurs plaintes, à leur tristesse, à leurs demandes, à leurs revendications et parfois même à leur agressivité. Ces états de choses nous bouleversent, suscitent notre compassion, nous choquent ou nous laissent indifférentes. Ces émotions positives ou négatives n'échappent pas toujours au regard de ceux qui nous entourent et c'est pourquoi il nous faut apprendre à les comprendre et à les gérer. Par exemple, se montrer émues de ce que vit l'autre n'a rien de répréhensible, au contraire, mais si nous sommes bouleversées, submergées par l'émotion, nous sommes de peu d'aide.

Cependant, dans d'autres circonstances, nos émotions sont parfois moins nobles. Nous demeurons humaines et malgré tout notre dévouement pour le malade, nous ne ressentons pas toujours des émotions généreuses. Il faut alors savoir que ces ressentis passent dans notre comportement non verbal, c'est-à-dire, par notre ton de voix neutre, sans compassion ou agacé, par notre regard fuyant ou insouciant, par nos paroles banales ou inappropriées ou encore par nos gestes sans délicatesse. Par ailleurs, lorsque nos émotions sont positives, quelle abondance de manifestations engageantes elles provoquent et quelle fertilité elles présentent pour nos relations humaines! En effet, que peut-on imaginer de plus beau qu'un regard de compassion, que des mots réconfortants et des gestes de douceur pour la personne qui souffre.



Réflexion

Celui qui, par quelque alchimie sait extraire de son cœur, pour les refondre ensemble, compassion, respect, besoin, patience, regret, surprise et pardon crée cet atome qu'on appelle l'amour.

Khalil Gibran. Le prophète.

La théorie de l'intelligence émotionnelle

La théorie de l'intelligence émotionnelle a été développée par une suite de travaux attribués à divers psychologues du siècle dernier, mais c'est surtout à Daniel Goleman que nous devons sa popularité grandissante à travers un best-seller mondialement connu^{xii}. En raison du contexte émotionnellement chargé du travail en soins infirmiers, il est important de nous intéresser à cette théorie afin d'en comprendre les applications possibles, de saisir comment permettre à cette forme d'intelligence de se développer, de s'épanouir et d'enrichir nos relations aux autres. Il paraît aussi incontournable d'amener les infirmières en formation à en saisir toute la nécessité et de les conduire à tirer parti le mieux possible de cette ressource merveilleuse que nous possédons tous.

Le quotient émotionnel (QE) possède aussi son importance

Dans notre société de performance et de compétition, l'intelligence rationnelle et l'efficacité qu'elle confère en classe et au travail sont tenues en très haute estime. Le quotient intellectuel (QI) qui en est la mesure devient comme un passe-partout indiquant, la valeur de la personne^{xiii}.

Un quotient élevé permet de faire des études avancées ou d'aborder des professions de haut niveau. Mais qu'en est-il des qualités personnelles de motivation, de persévérance, de la capacité de travailler et de vivre ensemble? S'adapter à une réalité difficile et poursuivre son travail dans des conditions demandant beaucoup d'efforts sont des qualités gagnantes, que ce soit aux études ou au travail. Pourtant, le QI ne nous renseigne en rien sur ces capacités que la théorie de l'intelligence émotionnelle met en évidence. Aussi, depuis son développement et sa diffusion par Daniel Goleman, parle-t-on maintenant de quotient émotionnel (QE) et non plus seulement de quotient intellectuel^{xiv. xv.}

Les importants travaux d'Howard Gardner sur les intelligences multiples faisaient déjà état d'une intelligence interpersonnelle et intra personnelle, démontrant ainsi que nos facultés intellectuelles ne se limitent pas au cognitif et que le QI n'est pas l'unique mesure de nos capacités. Il mettait alors fin à la sempiternelle déconsidération des émotions comme composantes essentielles de notre fonctionnement intellectuel^{xvi. xvii.} Et, il serait important que nous en tenions compte dans les études en soins infirmiers.

L'intelligence émotionnelle à l'écoute de soi et des autres

L'intelligence émotionnelle tient une place importante dans nos comportements face à nous-mêmes et face aux autres : c'est celle qui nous permet de reconnaître nos propres émotions, de les comprendre et de les accepter. Elle nous aide à les utiliser de manière pertinente en fonction des situations et à nous y adapter. Elle nous permet aussi de reconnaître les émotions et les souffrances des autres, capacités particulièrement importantes en soins infirmiers.

Mais ce n'est pas le seul argument. De manière plus large, d'aucuns peuvent se demander à quoi peut bien servir une telle forme d'intelligence dans notre monde dominé par la technologie, où les organisations tendent vers la déshumanisation et le despotisme de la volonté de profit. Pourtant, des penseurs de notre temps se font les avocats de l'importance de l'intelligence émotionnelle sur les lieux de travail pour les rendre plus harmonieux, plus humains, voire, plus efficaces^{xviii. xix.}

4- L'intelligence émotionnelle

■ C'est un ensemble de compétences permettant :

- . d'identifier nos propres émotions et celles des autres;
- . d'exprimer correctement nos émotions, d'aider les autres à exprimer les leurs;
- . de comprendre nos propres émotions et celles des autres;
- . de gérer nos émotions et de nous adapter à celles des autres;
- . d'utiliser nos émotions et les habiletés propres à l'intelligence émotionnelle dans différentes sphères d'activité: pour bien communiquer, prendre de bonnes décisions, gérer nos priorités, nous motiver et motiver les autres, entretenir de bonnes relations interpersonnelles, faire des apprentissages, réussir dans la vie.

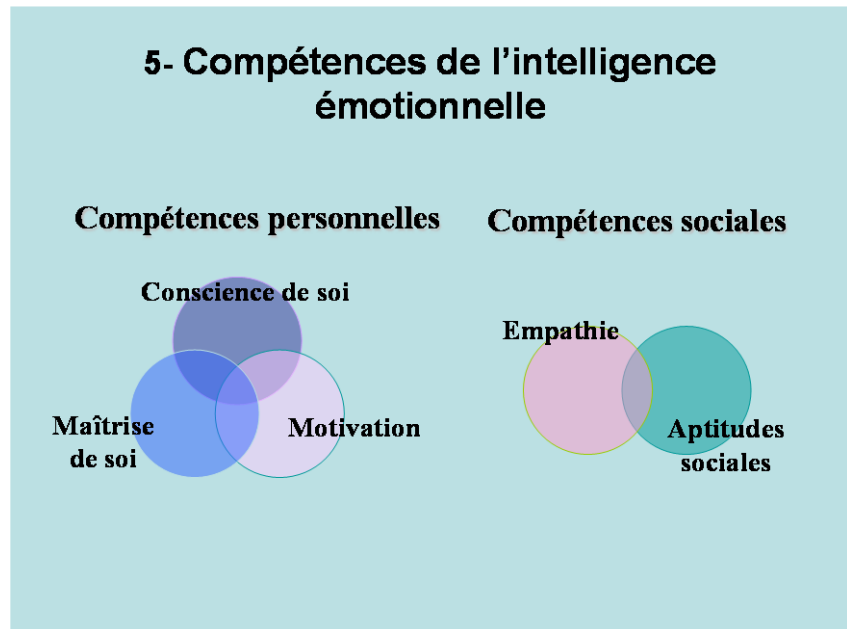
Adapté de l'institut de Pédagogie Émotionnelle <http://www.pedagogie-emotionnelle.com/livre-definition-intelligence-emotionnelle.php>

Les compétences à développer pour épanouir notre intelligence émotionnelle

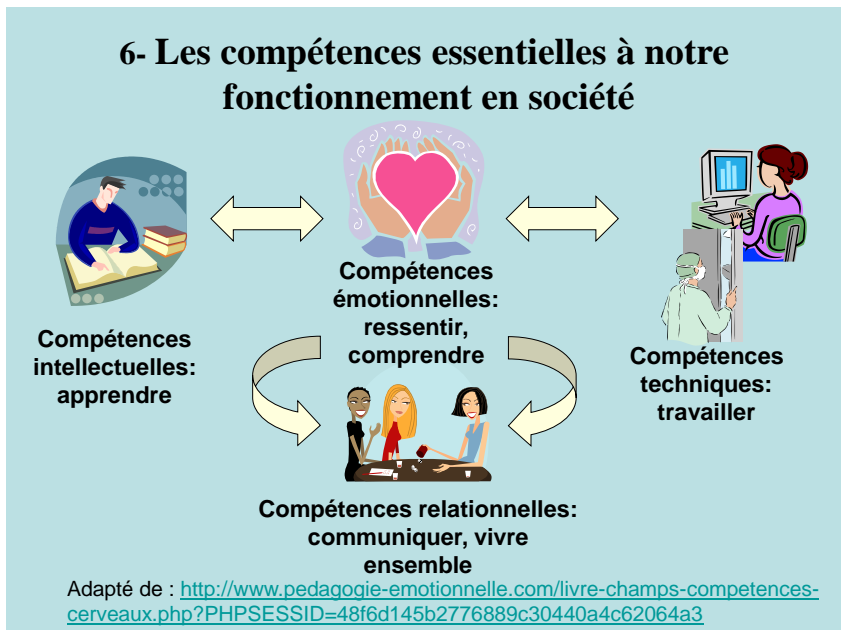
Pour développer l'intelligence émotionnelle, certaines compétences s'imposent et la formation en soins infirmiers devrait les favoriser.

- Réaliser et comprendre nos propres émotions
- Accepter et gérer adéquatement nos émotions
- Évaluer notre motivation et nous automotiver
- Reconnaître et comprendre les émotions des autres
- Gérer harmonieusement nos relations avec les autres.

L'épanouissement de l'intelligence émotionnelle est primordial en soins infirmiers. Aussi est-il important de conscientiser les étudiantes à leurs capacités émotionnelles personnelles et de les aider à en réaliser la nécessité pour la réussite de leurs études, tout autant que pour la qualité de leurs relations avec les malades. Il importe d'abord de les sensibiliser à l'importance de



prendre conscience de leurs propres émotions devant certaines situations afin de pouvoir mieux les gérer. Que nous ressentions, par exemple, de l'incertitude, de l'anxiété ou de la frustration, c'est en le réalisant que nous pourrions agir ou décider en tout état de cause, car être émotionnellement intelligent permet de reconnaître les signes avant-coureurs de nos émotions, de détecter les situations qui les provoquent et de savoir les gérer au mieux.



être émotionnellement intelligent permet de reconnaître les signes avant-coureurs de nos émotions, de détecter les situations qui les provoquent et de savoir les gérer au mieux.

Une attention à l'intelligence émotionnelle doit aussi nous

amener à aider les étudiantes à saisir l'importance de l'estime de soi, de la confiance en soi et de la capacité d'affirmation de soi qui sont des qualités essentielles à la réussite, aux études comme

dans la vie et qui deviennent incontournables pour l'exercice du leadership éclairé qui est maintenant attendu d'elles dans les services.

Accepter ses émotions et les gérer

Mais réaliser ses émotions et les accepter sont des choses différentes. Ainsi, il arrive qu'il nous soit difficile de reconnaître et d'admettre certaines émotions que nous considérons comme des faiblesses telles que la peur, l'envie, la jalousie ou la colère. C'est la réflexion sur leurs causes et sur leurs conséquences qui nous éclaire et nous aide à mieux composer avec les situations qui les déclenchent.

Mais gérer ces émotions est encore autre chose. Les reconnaître et les accepter nous aident à les contrôler. Toutefois, certaines émotions demeurent difficiles à maîtriser et demandent un travail soutenu, alors que d'autres sont bénéfiques à exprimer pour notre propre équilibre et pour la clarté et la chaleur de nos relations humaines. Il ne faut pas oublier que certaines émotions possèdent des aspects favorables parfois méconnus. Par exemple, l'anxiété maintient notre état d'éveil, la colère et l'enthousiasme sont stimulants et nous donnent de l'énergie. Gérer ses émotions apporte l'assurance d'un meilleur contrôle sur nos comportements, nos décisions et nos actions, ce qui est un gage de succès, car il est notoire que l'emprise de certains états émotionnels peut être mauvaise conseillère.

Stimuler sa motivation

La motivation est essentielle pour agir dans quelque domaine que ce soit et les soins infirmiers, discipline exigeante, ne font pas exception. L'un des aspects importants de l'intelligence émotionnelle est la motivation qu'elle fait naître devant la difficulté et avec elle la persévérance qui en découle. Ces qualités sont particulièrement importantes face aux études, aussi est-il nécessaire d'amener nos étudiantes à questionner leur état de motivation pour le difficile travail auprès des malades et pour les conditions de vie qu'il impose. C'est non seulement un élément de réalisme, mais aussi un moyen de les stimuler à donner le meilleur d'elles-mêmes. Une formation aussi

longue, physiquement et psychologiquement « demandante », devient ennuyeuse et harassante si l'enthousiasme et la motivation font défaut. Le rappel en classe des buts premiers pour aborder

7- L'intelligence sociale

- **Elle peut se définir comme la faculté de bien s'entendre avec les autres tout en s'assurant de leur collaboration (Karl Albrecht (2008). *L'Intelligence sociale*. Montréal, Les éditions de l'Homme : www.karlalbrecht.com .**
- **Elle associe des qualités telles que la sensibilité aux besoins et aux intérêts des autres, la générosité et la considération.**
- **Elle nous aide à comprendre les émotions et les attitudes des autres envers soi.**
- **Sa mesure se fait par le quotient d'intelligence sociale (QS).**

cette profession, des beautés et des avantages de son exercice, peut à l'occasion stimuler la motivation. Mais la motivation la plus agissante est intrinsèque, c'est-à-dire qu'elle vient de la personne elle-même.

Les composantes interpersonnelles de l'intelligence émotionnelle

Comme le montre le tableau 6, vivre en société comme membre actif et responsable suppose différents types de compétences dont plusieurs dépendent de notre intelligence émotionnelle et de ses composantes interpersonnelles faites de compréhension de ce que l'autre vit, c'est-à-dire d'empathie et d'aptitudes sociales servant à lubrifier et à faciliter nos relations interpersonnelles.

<h3>8- Rapports intelligence émotionnelle/ intelligence sociale</h3>		<p>Le fait de porter attention à nos propres émotions nous prédispose à saisir et à comprendre celles des autres. De plus, notre cerveau humain est doté de neurones-miroirs, des cellules cérébrales spécialisées qui nous font percevoir ce que vivent les autres et réagir à ce qu'ils souffrent</p>
<p style="text-align: center;">Intelligence émotionnelle personnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conscience, perception de soi: <ul style="list-style-type: none"> – Maîtrise de soi – Motivation 	<p style="text-align: center;">Intelligence sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conscience, perception des autres: <ul style="list-style-type: none"> • Empathie spontanée • Empathie réfléchie • Sensibilité à l'autre • Connaissance de la société 	
<p style="text-align: center;">Intelligence émotionnelle sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion de soi • Empathie • Habilités sociales 	<p style="text-align: center;">Aptitudes sociales facilitantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Synchronisme (adaptation à l'autre) • Présence et authenticité • Influence sur les interactions • Préoccupation pour l'autre et agissements conséquents 	
<p>Source: traduction de Daniel Goleman (2007) , Beyond IQ, Beyond Emotional Intelligence. Social Intelligence. New-York Bantam Books, p. 331</p>		

comme si nous le vivions nous-mêmes. C'est l'empathie, cette émotion qui nous porte à nous décentrer de nous-mêmes pour nous inciter à une compréhension profonde de ce que vivent les autres.

L'empathie se distingue de la sympathie, terme qui signifie « *souffrir avec* » et qui est une autre réaction face à la situation de nos congénères. Elle est différente puisqu'elle nous reporte plutôt sur nos propres émotions. Elle n'est pas répréhensible, mais nous laisse peu de liberté d'action pour les aider. Alors que l'empathie dont la signification est « *porter vers* », nous laisse une plus grande liberté affective pour agir parce qu'elle nous pousse à réaliser les émotions des autres, mais sans les vivre vraiment, tout en préservant nos frontières personnelles. Dans des développements ultérieurs, Goleman parle d'empathie impulsive et d'empathie réfléchie ce qui met en lumière l'existence d'une relation d'aide spontanée pour répondre aux besoins du moment et d'une autre, de forme, plus délibérée et plus structurée, pour favoriser l'évolution de la personne soignée^{xx, xxi}.

Toutefois, sans habitudes sociales pour policer nos relations aux autres, nos rapports humains demeurerait souvent difficiles. Ce sont ces attitudes de politesse et de bienveillance qui rendent nos relations de civilités agréables et fonctionnelles. Elles sont elles aussi liées à notre intelligence émotionnelle et peuvent être développées. Dans une société, dans un groupe, c'est ce qui nous permet de travailler ensemble et de collaborer^{xxii} ^{xxiii}.

L'intelligence sociale

En poussant plus loin ses recherches, Daniel Goleman a plus tard développé ce qu'il nomme l'intelligence sociale. Étant donné les habiletés qui nous sont nécessaires pour vivre ensemble, de

9- L'intelligence sociale

<ul style="list-style-type: none"> • Comportements toxiques Attitude maussade <li style="padding-left: 20px;">paternaliste <li style="padding-left: 20px;">dévalorisante <li style="padding-left: 20px;">obséquieuse <li style="padding-left: 20px;">colérique <li style="padding-left: 20px;">hypocrite <li style="padding-left: 20px;">agressive <li style="padding-left: 20px;">fanfaronne Commérages Inconstance Dérision Personne qui monopolise <li style="padding-left: 20px;">la conversation, <li style="padding-left: 20px;">interrompt les autres, <li style="padding-left: 20px;">change le sujet de la conversation. <li style="padding-left: 20px;">se plaint toujours des situations, <li style="padding-left: 20px;">critique les autres, <li style="padding-left: 20px;">culpabilise les autres. <li style="padding-left: 20px;">ridiculise les autres. <li style="padding-left: 20px;">donne toujours des conseils aux autres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportements nourrissants Attitude positive <li style="padding-left: 20px;">égalitaire d'adulte à adulte <li style="padding-left: 20px;">valorisante <li style="padding-left: 20px;">assertive, <li style="padding-left: 20px;">pausée, réfléchie <li style="padding-left: 20px;">honnête <li style="padding-left: 20px;">ouverte, acceptante <li style="padding-left: 20px;">respectueuse des autres discretion fidélité, tient ses promesses humour constructif Personne qui laisse parler, échange <li style="padding-left: 20px;">avec les autres, <li style="padding-left: 20px;">écoute les autres, <li style="padding-left: 20px;">attentive au sujet de la conversation, <li style="padding-left: 20px;">fait des suggestions constructives, <li style="padding-left: 20px;">confronte de manière constructive <li style="padding-left: 20px;">capable de négocier. <li style="padding-left: 20px;">offre ses opinions et suggestions.
---	--

Source traduction de Karl Albrecht. Self-Assessment Quiz Are You "Toxic?" or "Nourishing?"
<http://www.karlabrecht.com/downloads/TNQuiz-Albrecht.pdf>

nos jours on ne peut plus parler de communication simplement en évoquant les échanges mécaniques entre émetteurs et récepteurs que nous propose le modèle cybernétique de Wiener^{xxiv} ^{xxv}. Bien que cette explication simple et dynamique demeure toujours fonctionnelle pour l'analyse de l'action et de la réaction des interlocuteurs, les récents travaux sur le cerveau et sur nos relations interpersonnelles montrent qu'elle ne suffit plus. Il nous faut maintenant tenir compte des diverses dimensions de notre intelligence, de ses aspects émotionnels et sociaux qui sont actuellement examinés à la lumière de la neurologie^{xxvi} ^{xxvii}. Ces derniers temps, certains chercheurs se sont particulièrement intéressés à cette partie de l'intelligence qui prévaut à nos

relations sociales. Ils allèguent que pour réussir à travailler en groupes et obtenir la collaboration des autres, cette forme d'intelligence est essentielle.

Il y a déjà longtemps, Thorndike (1874-1949) divisait l'intelligence humaine en intelligence mécanique, abstraite et sociale. De cette dernière catégorie d'aptitudes, il disait seulement qu'elle nous permettait de bien vivre en société et de pouvoir agir avec sagesse dans nos relations interpersonnelles^{xxviii}. Mais par la suite et pendant longtemps, cette théorie de l'intelligence sociale est demeurée peu connue.

Les travaux récents

Ce n'est que tout récemment que des travaux ont poussé plus loin les avancées des chercheurs sur l'intelligence. Ils évoquent d'emblée que nous possédons certaines structures cérébrales qui, dans un fonctionnement interconnecté complexe, peuvent, par un raccourci commode, se regrouper sous l'appellation d'intelligence sociale^{xxix}.

Ils parlent même d'une nouvelle neuroscience. Alors que l'intelligence émotionnelle consiste à pouvoir déchiffrer nos propres sentiments et émotions, à mettre en évidence notre capacité de les reconnaître, de les exprimer et de percevoir ce que ressentent les autres, l'intelligence sociale est plutôt l'association de qualités telles que la sensibilité aux besoins et aux intérêts d'autrui, la générosité pour nous tourner vers eux et la considération pour les respecter. Karl Albrecht décrit l'intelligence sociale comme étant « *la capacité à bien s'entendre avec les autres et à les convaincre de collaborer avec nous*^{xxx} ». Cet auteur, spécialiste du sujet, décrit en outre les comportements qui, dans les relations interpersonnelles sont toxiques ou abrasifs et conduisent à la frustration et aux conflits, de même que les comportements sociaux nourrissants qui permettent de se sentir compétents, respectés et appréciés. C'est ce que montre le tableau 9.

Une manière de vivre ensemble

Cette manière d'envisager les relations humaines montre que le consensus et la coopération remplacent avec avantages la confrontation et la rivalité et que l'intelligence sociale faite de perception, de sensibilité et d'habiletés relationnelles, est la clé des relations harmonieuses au travail et en société. Cet aspect est notamment précieux en soins infirmiers où nous sommes tous les jours en contact avec de nombreuses personnes, patients ou familles, où nous devons de plus

10- LES COMPÉTENCES DE L'INTELLIGENCE SOCIALE À DÉVELOPPER

. Conscience, perception des autres:

- Empathie spontanée
- Empathie réfléchie
- Sensibilité à l'autre
- Connaissance de la société

Aptitudes sociales facilitantes

. Synchronisme (adaptation à l'autre)

- Présence et authenticité
- Influence sur les interactions
- Préoccupation pour l'autre et agissements conséquents

Daniel Goleman, *Beyond IQ, Beyond Emotional Intelligence. Social Intelligence.* (2007) N.Y. Bantam Books. P. 84

travailler en équipe avec ce que cela peut supposer de satisfactions ou bien de heurts et de malheurs. Il reste que ces habiletés sont aussi valables pour notre vie de tous les jours dans la famille et dans la société. Les compétences sociales qu'illustre le tableau 10 nous en montrent les points principaux.

Nos mécanismes cérébraux de survie en groupe

Les chercheurs qui ont développé le concept d'intelligence sociale expliquent que les mécanismes cérébraux qui en permettent le fonctionnement se seraient développés au cours de l'évolution humaine par l'obligation de vivre ensemble pour survivre. Bien que certaines structures cérébrales jouent un rôle important dans nos relations interpersonnelles, le terme intelligence sociale ne réfère toutefois pas à des composantes structurales particulières du cerveau, comme c'est le cas de l'amygdale pour l'intelligence émotionnelle.

L'intelligence sociale dépend plutôt de différents circuits cérébraux mis en rapport les uns avec les autres^{xxxii}. Ils intéressent, par exemple, certaines cellules cérébrales spécifiques, nommément, les neurones miroirs qui nous aident à comprendre ce que vit l'autre et à manifester de l'empathie. Mais ils impliquent aussi plusieurs autres circuits, dont les neurones en fuseau (spindle cells)^{xxxiii} qui réagissent rapidement pour organiser notre réponse émotive, synchroniser nos circuits visuel et auditif et mobiliser nos régions limbique et amygdalienne qui sont les réceptacles de nos émotions. Ils mettent en branle nos circuits moteurs, lesquels permettent d'assurer l'action que la perception et la réaction émotive auront générée.

Des attitudes et des comportements positifs ou négatifs pour notre vie en groupe découlent de l'utilisation appropriée de ces circuits cérébraux qui régissent nos relations interpersonnelles. Le développement des compétences sociales propres au cerveau humain et la mise en action de comportements favorables deviennent de plus en plus nécessaires dans une société qui se complexifie et tend vers la déshumanisation.

La mesure du quotient social (QS)

Comme il est possible de mesurer le QI et le QE, il est maintenant envisageable de mesurer le Quotient social (QS). Bien avant qu'il soit question d'intelligence sociale, des psychologues avaient déjà proposé des grilles pour évaluer les comportements en groupes. On peut citer le George Washington Social Intelligence Test, développé par divers auteurs de 1928 à 1955 et qui mettait de l'avant des items intéressants tels que la mémoire des noms et des figures, la reconnaissance de l'état affectif derrière les mots prononcés et l'expression faciale, de même que le sens de l'humour.^{xxxiii}

Une autre échelle développée par Sternberg, Conway, Ketron, & Bernstein en 1981, accordait, entre autres, de l'importance à l'acceptation des autres, à l'admission de nos erreurs personnelles, à la ponctualité, à l'intérêt pour les autres, à l'absence de jugements hâtifs, à la sensibilité aux



Réflexion

**Tout groupe humain
prend sa richesse
dans la
communication,
l'entraide et la
solidarité visant à un
but commun :
l'épanouissement de
chacun dans le
respect des
différences.**

Françoise Dolto

besoins des autres et à la franchise et l'honnêteté dans les relations interpersonnelles. Nous nous rapprochons là de ce qui est défini pour l'intelligence sociale.^{xxxiv}

Des travaux plus récents de Kosmitzki and John (1993), font plutôt valoir la capacité de comprendre les pensées, les émotions et les intentions des autres, de composer avec les gens, de respecter les règles qui régissent les relations humaines, la capacité d'adopter le point de vue de l'autre, de s'adapter aux diverses situations, d'être chaleureux et attentifs aux autres et à leurs besoins, d'être ouvert à de nouvelles expériences, idées et valeurs^{xxxv}. Plusieurs de ces caractéristiques se retrouvent parmi les capacités et comportements décrits par Daniel Goleman et Karl Albrecht (tableaux 9 et 10) pour l'intelligence sociale.

Ces travaux ne nous donnent pas d'orientations précises pour apprécier nos comportements sociaux et ceux des autres, mais ils nous fournissent plusieurs indices clairs sur les diverses capacités désirables pour ce faire. Si on les met en perspective avec les comportements décrits par Albrecht (tableaux 7 et 9) et les compétences définies par Goleman (tableaux 8 et 10), nous possédons une bonne idée de ce qui est désirable et de ce que nous devons souligner à nos étudiantes pour les aider à épanouir leur intelligence sociale et à établir des relations de travail constructives et chaleureuses avec les malades et avec leurs collègues.

11- L'intelligence sociale et le travail en équipe

- **L'intelligence sociale est essentielle à notre travail dans l'équipe de soins où depuis la loi 90 nous devons affirmer un leadership efficace, solliciter la collaboration des autres membres de l'équipe et orienter efficacement leur travail dans un climat d'harmonie, sans autoritarisme.**
- **Cette intelligence favorise aussi le travail en équipe pluridisciplinaire où nous devons apporter une collaboration efficace et mieux affirmée.**

Les compétences de l'intelligence sociale et le soin du malade

Notre intelligence sociale est un apport important pour notre fonctionnement en société. C'est elle qui nous permet de prendre conscience de la présence des autres, de développer notre sensibilité à leur égard et, s'ajoutant à notre capacité d'empathie, de réaliser ce qu'ils vivent et ce dont ils souffrent. Toutes ces capacités sont essentielles en soins infirmiers. C'est aussi l'intelligence sociale qui nous conduit à développer des aptitudes relationnelles qui rendent nos rapports aux autres plus chaleureux, plus harmonieux et plus efficaces. Ces aptitudes sociales nous aident, entre autres, à nous adapter à des personnes différentes de nous par le caractère, les valeurs, les goûts, la culture et les habitudes, à travailler en accord avec elles et à obtenir leur collaboration. L'intelligence sociale facilite aussi l'émergence de nos qualités de présence et d'authenticité dans la relation, en même temps qu'elle favorise l'organisation d'une action de soutien et d'aide pour assister la personne en besoin. On mesure facilement l'utilité de ces capacités dans une profession où la relation d'aide demeure un aspect important du « prendre soin ».

Les compétences sociales et le travail en équipe

Comme nous l'avons vu avec les capacités et les comportements définis par les auteurs qui se sont intéressés à l'intelligence sociale et aux comportements sociaux, cette forme d'intelligence est de la plus grande importance pour travailler en équipe de soins où, depuis la loi 90, l'infirmière doit assumer son leadership et donner des directives cliniques aux autres membres de l'équipe. Ces directives inscrites au Plan Thérapeutique Infirmier (PTI) ne sont pas que des écrits, elles doivent se vivre dans l'équipe de manière harmonieuse. L'infirmière a alors besoin des aptitudes de son intelligence sociale pour agir sans autoritarisme et obtenir l'acceptation, l'ouverture des autres et solliciter leur collaboration.

Mais c'est aussi l'intelligence sociale qui, dans un contexte de pratique interdisciplinaire, lui permet de s'insérer dans ce groupe de manière efficace, sans complexe d'infériorité, d'affirmer sa compétence et de coopérer avec les autres professionnels de la santé.

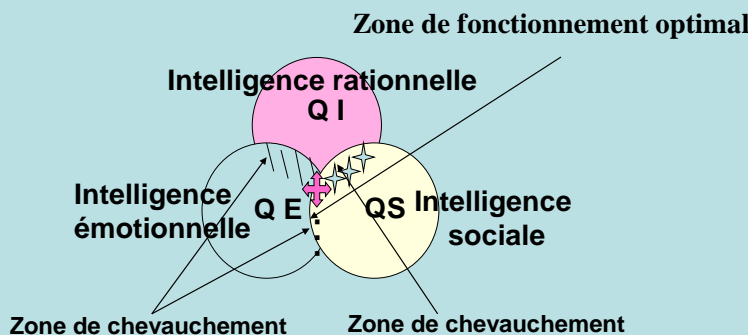
L'action concertée de nos intelligences

Les structures cérébrales qui président à nos intelligences rationnelle, émotionnelle et sociale ne fonctionnent pas de manière unilatérale, mais doivent agir en synchronisme pour permettre un fonctionnement global et coordonné, adapté aux situations. Les ressentis de l'intelligence émotionnelle sont étudiés et jugés par l'intelligence rationnelle qui, à l'aide des processus d'analyse et de synthèse, nous oriente vers la résolution des problèmes, alors que notre intelligence sociale vient enrichir nos relations et les rendre plus harmonieuses et plus constructives.



Réflexion :
Notre cerveau humain possède les structures nécessaires à notre vie harmonieuse en société. C'est à nous de les développer et de les utiliser de manière appropriée.

12- Nos intelligences et les relations entre elles



Ces deux théories de l'intelligence émotionnelle et de l'intelligence sociale montrent toute la force de notre cerveau humain. Dans un domaine comme celui des soins infirmiers où les émotions sont souvent à fleur de peau, où les manifestations d'anxiété, de peur, de frustration, de tristesse et de souffrance sont légion, les interventions d'aide qu'elles impliquent supposent la compréhension empathique

et la volonté de soutien qui sont tributaires des habiletés de l'intelligence émotionnelle et de l'intelligence sociale. Si une intervention doit être mise en branle, l'intelligence rationnelle vient

ensuite à la rescousse pour trouver la solution, planifier et exécuter l'action. Nos intelligences s'accordent ensemble pour travailler à ce merveilleux concert qu'est l'action humaine.

Conclusion

Plusieurs capacités émotionnelles et sociales sont nécessaires à développer pour travailler auprès des malades. Il nous faut d'abord mettre en évidence celles qui concernent la gestion de nos propres états intérieurs, ce qui suppose la connaissance de soi et la gestion de soi. Sur le fronton du temple de Delphes en Grèce antique, il était inscrit : « Connais-toi toi-même » phrase qui garde encore aujourd'hui tout son sens pour l'évolution humaine. Apprendre à vivre en harmonie avec soi et avec l'entourage est une des belles aventures que nous propose la vie; ses chemins sont parfois difficiles, mais combien valorisants!

Comme il nous faut connaître l'état de notre fortune pour réussir en affaires, pour vivre harmonieusement en société et au travail, il importe que connaissions nos forces et nos faiblesses, nos réactions et nos espoirs, nos sensibilités et nos tendances, c'est notre capital personnel. Et, comme notre capital financier, il peut être développé, tout en nous rappelant que nos émotions sont des forces qui doivent nous aider à conduire notre vie et non pas, la conduire... Les intelligences émotionnelle et sociale, sources de nos élans affectifs et relationnels, peuvent être développées. Aussi, nous sensibiliser à leurs capacités, nous donne des outils pour enrichir nos vies et tendre vers un fonctionnement plus agréable et plus efficace dans nos équipes de travail et avec nos malades.

Et pour conclure, peut-être peut-on citer ce très beau quatrain de Jacques Salomé.

« Puisse un jour que les femmes

Ne doutent plus de leur pouvoir

Et osent l'agrandir

Jusqu'aux rives des étoiles ^{xxxvi} . ^{xxxvii} . »

Biblio/webographie

ⁱ. Marc Aurèle, empereur romain, philosophe du 2^e siècle de notre ère.

ⁱⁱ. Garneau, Jean. *À quoi servent les émotions*: <http://www.redpsy.com/infopsy/emotions.html>

ⁱⁱⁱ. Gardner, Howard. *Who Owns Intelligence?* In the Atlantic Monthly. Février 1999.

<http://www.theatlantic.com/issues/99feb/intel.htm>.

^{iv}. Goleman, Daniel (1999). *L'intelligence émotionnelle*. Paris, J'ai lu Psychologie.

^v. Albrecht, Karl. *The New Science of Success* :

<http://www.karlalbrecht.com/articles/socialintelligence.shtml>

^{vi}. Phaneuf, Margot. *Les intelligences multiples. Une théorie applicable en soins infirmiers*.

^{vii}. Garneau, Jean. *À quoi servent nos émotions*: <http://www.redpsy.com/infopsy/emotions.html>

-
- viii. Marc Aurèle, empereur romain.
- ix. Wilks, Frances (2002). *Les émotions, une intelligence à cultiver*. France, Barret-sur-Méouge, p. 36.
- x. Culver, Dick. *A Review of Emotional Intelligence by Daniel Goleman: Implications for Technical Education* : <http://fie-conference.org/fie98/papers/1105.pdf>
- xi. Adapté de Institut de pédagogie émotionnelle: *Champ de compétence 4 cerveaux* : <http://www.pedagogie-emotionnelle.com/livre-champs-competenceserveaux.php?PHPSESSID=48f6d145b2776889c30440a4c62064a3>
- xii. Goleman, Daniel (1999). *L'intelligence émotionnelle*. Paris, J'ai lu Psychologie.
- xiii. Le QI ou quotient intellectuel est une mesure faite au moyen de tests standardisés portant sur l'intelligence.
- xiv. Salovey P., & Mayer, J. (1990). *Emotional Intelligence*. *Imagination, Cognition and Personality*, 9. p. 185-211.
- xv. Goleman, Daniel. (2003). *Destructive emotions. How we can overcome them*. New-York Bantam Books.
- xvi. Gardner, Howard. *Who Owns Intelligence?* In the Atlantic Monthly. Février 1999. <http://www.theatlantic.com/issues/99feb/intel.htm>
- xvii. Adapté de l'institut de Pédagogie Émotionnelle. *Définition de l'intelligence émotionnelle* : <http://www.pedagogie-emotionnelle.com/livre-definition-intelligence-emotionnelle.php>
- xviii. Harvard Business Review, 2003, p. 95 in May Taylor Moss (2005). *Emotionally intelligent Nurse Leader*. San-francisco, CA, Jossey-Bass, p. 41.
- xix. Institut de Pédagogie Émotionnelle : <http://www.pedagogie-emotionnelle.com/livre-definition-intelligence-emotionnelle.php>
- xx. Goleman, Daniel (2007). *Beyond IQ, Beyond Emotional Intelligence. Social Intelligence*. New-York Bantam Books, p. 84
- xxi. Phaneuf, Margot. (2002) *Communication, entretien, relation d'aide et validation*. Montréal, Chenelière Éducation, p. 324.
- xxii. Albrecht, Karl (2008). *L'Intelligence sociale*. Montréal, Les éditions de l'Homme.
- xxiii. Albrecht, Karl. *Social Intelligence the New Science of Success* : <http://www.karlalbrecht.com/articles/socialintelligence.shtml> in www.karlalbrecht.com
- xxiv. Wiener, Norbert (1894-1960. Père de la cybernétique (science des systèmes, du contrôle et de la communication).
- xxv. Modèles de communication : <http://psychcom.free.fr/model.htm>
- xxvi. Goleman, Daniel (1999). *L'intelligence sociale*. New-York, Bantam Books
- xxvii. Traduction de Daniel Goleman (2007). *Beyond IQ, Beyond Emotional Intelligence. Social Intelligence*. New-York Bantam Books, p. 331
- xxviii. Thorndike, Edward, L. (1874-1949). Reconnu pour ses travaux sur l'intelligence animale et humaine. <http://www.indiana.edu/~intell/ethorndike.shtml>
- xxix. Albrecht, Karl. *Self-Assessment Quiz Are You "Toxic?" or "Nourishing?"* <http://www.karlalbrecht.com/downloads/TNQuiz-Albrecht.pdf>
- xxx. Albrecht, Karl (2008). *L'Intelligence sociale*. Montréal, Les éditions de l'Homme : www.karlalbrecht.com
- xxxi. Goleman, Daniel (2007). *L'intelligence sociale*. New-York, Bantam Books, p. 326
- xxxii. Goleman, Daniel (2007). Idem p. 66, 158-159.

-
- ^{xxxiii}. Kihlstrom, John F. and Cantor, Nancy (2000). *Handbook of Intelligence*. R.J. Sternberg (Ed.) Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, pp. 359-379.
- ^{xxxiv}. Kihlstrom, John F. and Cantor, Nancy (2000). Idem.
- ^{xxxv}. Kihlstrom, John F. and Cantor, Nancy (2000). Idem.
- ^{xxxvi}. Quatrain : petit poème de quatre vers.
- ^{xxxvii}. Salomé, Jacques. (2004). *Passeur de vies*. Paris, Éditions Dervy, p. 271.