

Intelligence émotionnelle et régulation émotionnelle : Quelles interactions ? Réflexion théorique

KHATTABI Ikram

Doctorante

Equipe de Recherche Pluridisciplinaire en Gestion
Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales
Université Ibn Zohr - Agadir - Maroc

EL AMILI Omar

Enseignant chercheur

Equipe de Recherche Pluridisciplinaire en Gestion
Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales
Université Ibn Zohr - Agadir - Maroc

Résumé : Parce que nos émotions sont des déterminants cruciaux de la façon dont nous fonctionnons dans la vie quotidienne, des chercheurs de différents horizons ont cherché énergiquement à comprendre comment les émotions peuvent être gérées pour un fonctionnement optimal. Dans cet article, nous nous concentrons sur deux concepts de recherches relativement indépendantes qui ont examiné cette question. La première est la régulation des émotions (RE), qui s'est principalement concentrée sur la façon dont une personne peut gérer efficacement ses émotions. La seconde est la tradition de l'intelligence émotionnelle (IE) qui s'est concentrée, entre autres, sur la compréhension des personnes qui tirent le meilleur parti de leurs émotions. Le présent document constitue une tentative de rapprocher ces deux notions dans l'espoir qu'elles s'informent et s'enrichissent mutuellement. Cet effort s'appuie sur les contributions antérieures de Barrett et Gross (2001), Mayer et Salovey (2002). Derrière le caractère novateur apparent de ce concept, il faut cependant s'interroger sur sa validité et son aspect réellement révolutionnaire. Cette communication présente donc une réflexion théorique sur le statut de l'intelligence émotionnelle et son lien avec la régulation des émotions. Par conséquent, on constate une convergence de ces objectifs avec ceux portés par la régulation émotionnelle. C'est pour cette raison que ce papier cherche à explorer la vision de l'IE envers ces modèles et instruments et leur compatibilité avec les différentes stratégies de régulation des émotions.

Mots clés : Intelligence émotionnelle, régulation des émotions, compétences émotionnelles, réévaluation, suppressions.

Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.14000536>



1. Introduction

L'intelligence émotionnelle (IE) a fait l'objet d'une attention considérable dans la littérature sur le comportement organisationnel, les ressources humaines et la gestion de la part des défenseurs de son utilisation et de ceux qui doutent de sa validité. L'IE a également suscité un intérêt populaire considérable, et les livres sur l'IE ont été des best-sellers (Goleman, 1995 ; Goleman, Boyatzis et McKee, 2002). Ce regain d'intérêt est en grande partie attribuable à des rapports favorables sur la validité prédictive et conceptuelle de l'IE (Ashkanasy & Daus, 2005) et au regain d'intérêt pour la recherche sur la personnalité (Hough & Ones, 2001 ; Judge, Bono, Ilies, & Gerhardt, 2002).

Des recherches récentes soulignent l'importance de l'IE en tant que prédicteur dans des domaines importants tels que les résultats scolaires, la négociation, le leadership, le travail émotionnel, la confiance, le conflit travail-famille et le stress (Fulmer & Barry, 2004). Cependant, la recherche en gestion ne peut ignorer l'IE simplement parce qu'il s'agit peut-être d'une énième mode managériale ou que le concept est parfois détourné et utilisé à des fins commerciales. Au contraire, il existe plusieurs raisons d'adopter l'approche inverse. Avant tout, des études récentes en neurologie ont donné un crédit scientifique au concept d'intelligence émotionnelle (Damasio, 1994 ; LeDoux, 1996) en mettant en évidence de manière empirique un ensemble de capacités émotionnelles différentes de l'intelligence "cognitive" et en soulignant leur rôle majeur dans le processus de décision de l'individu (Bechara, Tranel et Damasio, 2000). En effet, peu de concepts utilisés dans le domaine des sciences de gestion peuvent aujourd'hui se prévaloir d'un tel soutien de la part des sciences appelées "dures". En outre, les principales revues internationales de management et de psychologie du travail accueillent aujourd'hui un nombre toujours plus important de publications relatives à l'IE, ce qui prouve à la fois le dynamisme des chercheurs dans ce domaine et son intérêt scientifique potentiel.

En ce qui concerne les organisations, elles exigent de leurs collaborateurs et notamment de leur personnel de direction des qualités qui dépassent largement les connaissances techniques et les compétences cognitives. La capacité d'écouter, de faire preuve d'empathie, de communiquer, de gérer les conflits et de diriger- en bref, de véritables compétences humaines et le travail en équipe sont aujourd'hui très appréciés par les employeurs et sont considérés comme cruciaux dans la gestion du changement (Huy, 2002). A cet effet la notion de régulation émotionnelle pourrait donc apporter des réponses à ces besoins organisationnels.

La notion de la régulation des émotions vise à comprendre les innombrables façons dont les individus régulent leurs émotions. Une partie essentielle de l'étude de la RE a été l'analyse conceptuelle des stratégies de régulation des émotions et le développement d'un modèle pour les organiser. Il convient de noter que la tradition de la RE a appris à éviter de classer les stratégies de RE comme étant a priori adaptatives ou inadaptées. Une stratégie de régulation des émotions est dite contextuellement adaptative si l'émotion qui en résulte répond aux objectifs du régulateur,

indépendamment des normes sociales ou de la valeur adaptative à long terme (Thompson et Calkins, 1996 ; Gross et Thompson, 2007). Une même stratégie de régulation des émotions peut donc être adaptative ou inadaptée, en fonction de l'individu, de l'émotion, de son intensité et du contexte.

Tous ces éléments contribuent à faire de l'intelligence émotionnelle un thème d'intérêt pour le management. Cependant, les investigations dans ce domaine restent difficiles, car des confusions et des zones d'ombre existent encore. L'objectif de cet article est de nous intéresser au lien entre deux concepts : l'intelligence émotionnelle selon Salovey et Mayer (1990 ; Mayer & Salovey, 1997) et la régulation des émotions selon Gross (1998, 2002 ; Butler, Gross, 2004). Nos propos sont articulés sur trois axes centraux : la définition de l'intelligence émotionnelle, ses principaux modèles et instruments de mesure et ses liens avec la régulation des émotions.

1.1 Définition du concept d'intelligence émotionnelle

1.1.1. Qu'est-ce que l'intelligence ?

Afin de comprendre le concept d'intelligence émotionnelle, il sera opportun de se pencher sur le concept d'intelligence et d'émotion. David Wechsler (1958) a défini l'intelligence comme « La capacité globale ou agrégée d'un individu à agir délibérément, à penser de manière rationnelle et à faire face efficacement à son environnement » (Castro, D, 2016). Dérivé du latin *inter* (entre) et *lego* (collecter, rassembler), soit : " séparer, examiner ". Ce concept décrit la capacité mentale à saisir et à structurer les données d'une action, à mettre en œuvre les procédures à utiliser pour atteindre les objectifs fixés, à déterminer les moyens ou à établir les solutions nécessaires pour réussir son adaptation aux besoins de la situation.

Le concept d'intelligence a fait l'objet de nombreux débats depuis le début des années 1900. A ce jour, parmi les neuroscientifiques, les principales théories sont celles de Spearman (1927) et Cattell (1971). Selon la première, il n'y a qu'une seule intelligence générale appelée "g" et la seconde subdivise cette intelligence générale en deux, "intelligence fluide" (gf) et "intelligence cristallisée" (gc). De nombreux chercheurs (Sternberg, 1988 ; Goleman, 1995 ; Guilford, 1954 ; Kolb & Kolb, 2005 ; etc.) remettent en question ces deux théories sans avoir une influence significative (Shearer, 2020). Les auteurs Borsboom, Kan et Van der Maas font émerger l'idée que le test de renommée mondiale " *IQ* " pour mesurer le quotient intellectuel correspond à la meilleure définition de l'intelligence dans la mesure où ils estiment que l'intelligence générale est indéfinissable et est uniquement mesurable (Kovacs & Conway, 2019).

De même, Howard Gardner (1983) est arrivé à bouleverser les esprits avec sa théorie des intelligences multiples, où il affirme qu'il n'existe pas une seule et unique intelligence mais bien différents types d'intelligence. Il en distingue huit types :

- ✓ Logico-mathématique : Cela implique la capacité d'analyser des problèmes de façon logique, d'effectuer des opérations mathématiques et d'étudier des questions scientifiquement.

- ✓ *Verbale/ linguistique* : Cela englobe la sensibilité au langage parlé et écrit, la capacité d'apprendre des langues et la capacité d'utiliser le langage pour atteindre certains objectifs.
- ✓ *Musicale* : Cela implique la sensibilité au ton, à la hauteur et au rythme, et la capacité à les reproduire.
- ✓ *Visuelle/spatiale* : Cela caractérise le potentiel de reconnaître et manipuler les motifs d'un espace étendu, ainsi que les motifs de zones plus confinées.
- ✓ *Corporelle/kinesthésique* : Il s'agit de la possibilité d'utiliser tout son corps ou des parties de son corps pour résoudre des problèmes ou créer des produits.
- ✓ *Interpersonnelle* : Cela indique la capacité d'une personne à comprendre les humeurs, les tempéraments, les motivations et les intentions des autres et, par conséquent, de travailler efficacement avec les autres.
- ✓ *Intrapersonnelle et naturaliste* : Cela englobe la capacité à comprendre ses propres désirs, peurs et capacités et à utiliser cette information de manière efficace dans la vie quotidienne.

Sa théorie est très souvent critiquée pour être davantage un cadre de travail pour le monde de l'éducation qu'une théorie validée scientifiquement, cependant, au-delà des critiques, sa théorie continue d'être appliquée et de faire l'objet de nombreuses études (Shearer, 2020). Burkart, Schubiger et Van Schaik (2017) nous indiquent que les définitions des concepts et des théories ont considérablement progressé au fil du temps et qu'il n'existe toujours pas de définition uniforme à l'heure actuelle. Selon leur constat, il apparaît que l'être humain possède bien plus qu'une simple intelligence générale appelée " g ". Par conséquent, pour ces auteurs, l'intelligence est une combinaison de plusieurs théories.

1.1.2. Définition des émotions

Il est certain que les émotions constituent un aspect élémentaire du fonctionnement humain, mais les définir et les catégoriser est un défi intellectuel complexe. Le mot "émotion" provient essentiellement du verbe latin " exmovere " ou " emovere " qui signifie "se déplacer vers l'extérieur" ou "se mettre en mouvement", plus le préfixe -e- pour signifier "s'éloigner", ce qui suggère que dans les situations émotionnelles, les gens bougent : ils agissent et réagissent (Goleman, 1995). Mais les différentes langues utilisent des mots différents pour désigner ce phénomène particulier de sentiment et d'inclinaison comportementale.

Selon Das (1998), l'émotion est un état dans lequel la personne est excitée et est consciente des changements corporels produits par l'excitation. Ces changements concomitants à l'émotion peuvent être classés en au moins trois catégories : les expressions manifestes, les réponses physiologiques, et les changements internes ou psychologiques impliquant nos sentiments, nos pensées et nos perceptions. Conceptuellement, les émotions sont identifiées comme l'une des trois classes fondamentales d'opérations mentales. Ces classes sont la conation (motivation), l'affect (émotion), et la

cognition (pensée) (Izard, 1993). Parmi cette trilogie de l'esprit, les émotions semblent avoir évolué à travers les espèces de mammifères afin d'indiquer et de réagir aux changements dans les relations entre l'individu et l'environnement. Par la suite, plusieurs théoriciens des émotions (par exemple, Ekman, 1992, 1999; Izard, 1992) ont proposé un ensemble des émotions de base telles que, le bonheur, la tristesse, la colère, la peur, le dégoût et la surprise, qui semblent exister dans toutes les cultures et qui sont universellement associées et reconnaissables par des expressions faciales. Ces émotions semblent servir des fonctions biologiques identifiables liées aux besoins de survie de l'individu.

En effet, Lazarus définit l'émotion comme un « état complexe de l'organisme qui implique des changements corporels, et sur le plan mental, un état d'excitation ou de perturbation, marqué par un sentiment profond, et habituellement une pulsion amenant à une forme définitive de comportement » (Van Hoorebeke, 2008).

Les émotions, selon Salovey et Mayer (1990), sont des réponses adaptatives à un événement interne ou externe qui passent par plusieurs sous-systèmes psychologiques. Elles présentent un caractère soit positif, soit négatif pour un individu et se différencient d'une humeur, celle-ci pouvant être plus longue et moins forte. Pour ceux-ci, une émotion est susceptible de faire d'une interaction personnelle et sociale une expérience valorisante.

Pour sa part, Ekman (2004) suggère un modèle de six émotions universelles de base. Selon lui, elles existent au sein de toutes les cultures, sont identifiables par des expressions faciales bien distinctes et se manifestent spontanément en fonction de certains facteurs environnementaux. Lesdites émotions de base sont aussi nommées émotions primaires, de base ou discrètes (colère, peur, dégoût, tristesse, surprise et joie). Toutefois, ce modèle est contesté par les tenants d'une vision plus culturaliste qui tiennent compte du rôle du contexte culturel, des traditions, des structures et des conceptions sociales. Pour ces derniers, les émotions sont avant tout une construction sociale. Dans cette optique Plutchik (1980) met en avant le modèle des émotions secondaires. Il estime que les émotions primaires représentent une base sur laquelle se bâtissent d'autres émotions plus spécifiques. Or, ces dernières ne sont pas généralisées ni identifiables par des expressions particulières, à la différence des émotions primaires. Leur complexité se développe en fonction des expériences et des connaissances acquises au cours de la vie. De ce fait, elles sont aussi appelées émotions complexes ou sociales (honte, culpabilité, jalousie, fierté,...).

Kotsou (2012) propose une définition qui apporte une nuance intéressante : " l'émotion a un rôle essentiel d'informateur. Elle nous signale qu'une fonction importante - un besoin - est ou n'est pas satisfaite ". Il précise qu'une émotion à tendance positive signale la satisfaction d'un besoin tandis qu'une émotion négative signifie la non satisfaction de ce besoin. Par ailleurs, son intensité est variable selon le degré d'importance et de satisfaction du besoin.

Pour conclure, comme pour la définition de l'intelligence, il n'existe pas de définition unique de l'émotion sur laquelle les chercheurs et autres spécialistes de ce domaine puissent s'accorder. En fait, il existe de nombreuses définitions associées à diverses perspectives théoriques qui ne cessent d'évoluer.

1.1.3. C'est quoi « l'intelligence émotionnelle »

Le concept d'intelligence émotionnelle a été introduit en 1990 par Peter Salovey de l'université de Yale et John Mayer de l'université du New Hampshire. Auparavant, les termes "émotions" et "intelligence" ne s'étaient jamais étudiés ensemble (Mikolajczak, Luminet, Leroy & Roy, 2007). Ils ont définie l'IE comme étant : "une forme d'intelligence qui implique la capacité de surveiller ses propres sentiments et émotions et ceux des autres, de les distinguer et d'utiliser ces informations pour guider ses pensées et ses actions". Elle se représente aussi comme : "la capacité de percevoir ses propres états, motivations et comportements internes et ceux des autres, et d'agir de manière optimale à leur égard sur base des informations qu'ils donnent" (Salovey & Mayer, 1990). Ils ont également ajouté que les émotions sont liées à trois facteurs psychologiques : la perception et l'expression de ses propres émotions et de celles des autres, la régulation ou le contrôle de ses propres émotions et de celles des autres et, l'utilisation de ces émotions d'une manière appropriée.

Par la suite, ce paradigme est approfondi par Goleman en 1995, qui affirme que les traits de la personnalité qui constituent l'intelligence émotionnelle : l'empathie, l'optimisme, la conscience en soi, la motivation, et les relations sociales (Singh, 2008). Aujourd'hui, il la développe autour de quatre compétences : la conscience de soi, la gestion de soi, la conscience des autres et la gestion des relations. Ainsi, la motivation personnelle et l'empathie ont été incluses dans la gestion de soi et la conscience des autres respectivement (Goleman, Boyatzis & McKee, 2005). Il définit l'IE comme « la capacité de gérer ces émotions et ses propres sentiments qui doivent être guidés de manière appropriée et efficace afin de coopérer avec les autres membres d'un groupe, dans la réalisation d'objectifs mutuels» Il affirme que l'intelligence émotionnelle se développe tout au long de la vie, qu'il est acquise et pas déterminée par la génétique (Martina, et al., 2015). Ainsi que c'est une compétence émotionnelle est une capacité apprise basée sur l'intelligence qui se traduit par des performances exceptionnelles au travail (Goleman 1997).

La définition de Weisinger (1998) est assez similaire à celle de Goleman. Il a défini l'intelligence émotionnelle comme étant "l'utilisation intelligente des émotions : vous intentionnellement vos émotions à votre service en les utilisant pour guider votre comportement et votre pensée de manière à améliorer votre vie.

Toujours dans la même optique, Bar-On (1997) définit le concept d'intelligence émotionnelle comme un ensemble de compétences émotionnelles et sociales qui déterminent la qualité des relations d'un individu avec lui-même et avec les autres, ainsi que sa capacité à faire face aux pressions et aux exigences de son environnement. Cet ensemble permet de définir comment nous nous appréhendons, comment nous nous exprimons et comment nous pouvons comprendre les autres. Selon lui,

l'intelligence émotionnelle est une compétence qui se construit au fil du temps et qu'il est possible d'améliorer par le biais d'une formation ou une thérapie par exemple.

Cooper et Sawaf (1997) ont défini l'intelligence émotionnelle comme la capacité à sentir, comprendre et appliquer efficacement le pouvoir et la perspicacité des émotions en tant que source d'énergie humaine, d'information, de connexion et d'influence.

Selon Singh (2003), l'IE est la capacité d'un individu à répondre de manière appropriée et avec succès à une variété de stimuli émotionnels provenant de l'intérieur et de l'environnement immédiat. Il a proposé que l'IE constitue trois dimensions psychologiques : la compétence émotionnelle, la maturité émotionnelle et la sensibilité émotionnelle. Ces dimensions motivent un individu à reconnaître la vérité, interpréter honnêtement et gérer avec tact la dynamique du comportement humain.

L'intelligence émotionnelle a été définie par Shanwal (2004) comme la conscience de l'utilisation des émotions et de leur utilisation dans les paramètres des styles cognitifs individuels pour faire face aux situations et aux problèmes.

Kunnanatt (2004) a souligné que l'IE est la capacité d'un individu à utiliser ses émotions comme un outil d'orientation pour l'efficacité interpersonnelle dans son environnement social afin de produire des relations et des résultats bénéfiques pour lui et pour les autres.

L'intelligence émotionnelle occupe donc une position primordiale dans nos comportements envers nous-mêmes et notre attitude avec autrui : c'est celle qui nous aide à reconnaître nos propres émotions, à les gérer et à les accepter. Pour cela, elle permet de les utiliser de façon rationnelle suivant les situations et de nous s'y adapter.

1.2. Les principaux modèles d'intelligence émotionnelle

Selon l'Encyclopedia of Applied Psychology (Spielberger, 2004), il existe actuellement trois grands modèles conceptuels de l'intelligence émotionnelle (cités dans Bar-On, 2006) :

a) Le modèle de Mayer-Salovey : Ce modèle définit l'IE comme la capacité à percevoir, comprendre, gérer et utiliser les émotions pour faciliter la réflexion ;

b) Les modèles mixtes :

- Golman considère l'IE comme un large éventail de compétences et aptitudes émotionnelles et sociales qui déterminent la performance managériale ;

-Le modèle Bar-On décrit l'IE comme un ensemble de compétences émotionnelles et sociales, d'aptitudes et de facteurs facilitateurs qui influencent le comportement intelligent.

c) Le modèle de Petrides et Furnham :

Pour Petrides et Furnham (2001), l'intelligence émotionnelle est un trait de personnalité. Selon eux, l'intelligence émotionnelle est déterminée par des attitudes émotionnelles cohérentes et durables qui sont distinctes des compétences cognitives.

1.2.1. Le modèle d'habileté (Mayer-Salovey) :

Le premier modèle formel de l'intelligence émotionnelle, plus populairement connu sous le nom de Modèle d'aptitude de l'IE', a été développé en 1990 par Peter Salovey et John Mayer. C'est celui sur lequel Daniel Goleman s'est appuyé pour rendre le concept populaire. Le modèle a ensuite été révisé en 1997 et a divisé l'IE en quatre branches d'aptitudes. Ce modèle considère que les émotions et les pensées fonctionnent main dans la main de manière adaptative et identifie le fait que les émotions véhiculent des informations sur les relations entre les personnes.

L'intelligence émotionnelle désigne en partie une capacité à reconnaître la signification des schémas émotionnels, de raisonner et de résoudre des problèmes (Mayer et Salovey, 1997 ; Salovey et Mayer, 1990). Mayer et Salovey (1997) ont décrit l'intelligence émotionnelle comme la capacité de percevoir les émotions, d'y accéder aux émotions et de les générer afin d'aider la réflexion, de comprendre les émotions et la connaissance des émotions, et de réguler de manière réfléchie le développement émotionnel et intellectuel.

Le modèle d'aptitude, également connu sous le nom de modèle à quatre branches de l'intelligence émotionnelle, a été proposé pour développer un cadre permettant d'organiser l'étude des différences individuelles dans les capacités liées aux émotions. Selon le modèle, ces capacités distinctes mais liées, sont organisées de manière hiérarchique, du processus psychologique de base au processus psychologiques de base aux plus intégrés et complexes, et sont censées se développer avec l'âge et l'expérience, de l'enfance à l'âge adulte, d'une manière similaire aux capacités cristallisées (Mayer et Salovey, 1997). Cependant, toutes ces capacités s'inscrivent dans la matrice générale de la reconnaissance ou de la régulation de soi et des autres. Les quatre branches du modèle de capacité, chacune représentant des capacités émotionnelles différentes, sont les suivantes :

- **Perception et expression des émotions (Identifier les émotions) :**

La perception et l'expression des émotions peuvent représenter la capacité la plus fondamentale de l'intelligence émotionnelle, car elle rend possible tout autre traitement d'informations émotionnelles. Les personnes qui perçoivent et répondent avec précision à leurs propres émotions et qui expriment mieux ces émotions aux autres sont susceptibles d'être plus performantes et, peuvent également mieux se rapprocher des gens lorsqu'elles sont capables à percevoir habilement les émotions des autres et faire preuve d'empathie (capacité

de comprendre les sentiments d'autrui et de les revivre soi-même) avec eux (Salovey et Mayer, 1990).

- **Assimilation des émotions dans la pensée (Utilisation des émotions pour faciliter la pensée) :**

La deuxième branche comprend la capacité à exploiter les informations émotionnelles pour faciliter diverses activités cognitives, comme le raisonnement, la résolution de problèmes et la communication interpersonnelle. La compétence la plus élémentaire consiste à utiliser les émotions pour hiérarchiser les priorités de la réflexion en attirant l'attention sur les informations importantes concernant l'environnement ou d'autres personnes. Les compétences plus avancées consistent à produire des émotions vives pour faciliter le jugement et les processus de mémorisation, et à la génération d'humeurs pour faciliter la prise en compte de perspectives multiples. Générer des états émotionnels afin d'encourager de manière différenciée des styles de pensée spécifiques représente un niveau de capacité particulièrement élevé dans cette branche. La personne émotionnellement intelligente peut tirer pleinement parti sur ses humeurs changeantes afin de s'adapter au mieux à la tâche à accomplir.

- **La compréhension et l'analyse des émotions :**

La troisième branche englobe la compréhension du langage et de la signification des émotions ainsi que la compréhension des antécédents des émotions. La capacité de base comprend l'étiquetage des émotions dans un langage précis ainsi que reconnaître les similitudes et les dissemblances entre les étiquettes des émotions et les émotions elles-mêmes (par exemple, la comparaison entre l'agacement et la colère). La compétence plus avancée consiste en une interprétation de la signification et de l'origine des émotions et une compréhension d'émotions complexes telles que les humeurs ou émotions contradictoires (par exemple, le sentiment simultané d'amour et de haine), ou des mélanges d'émotions (par exemple, l'espoir comme une combinaison de foi et d'optimisme). Identifier les transitions entre les émotions ou la chaîne structurée, qui implique comment les émotions se succèdent (par exemple, la colère peut conduire à la rage qui peut conduire à la culpabilité ou à la satisfaction) et raisonner sur la progression des sentiments ou des séquences d'émotions dans le temps (par exemple, se sentir de plus en plus en colère peut aboutir à la rage) est une composante particulièrement complexe de cette branche.

- **Gestion des émotions :**

La quatrième branche (niveau le plus élevé) de l'intelligence émotionnelle implique la capacité à moduler, renforcer, modifier ou prévenir une réponse émotionnelle chez soi et chez les autres, ainsi que d'éprouver une émotion tout en décidant l'adéquation d'une émotion dans une situation donnée. L'aspect fondamental de la capacité de régulation des émotions se réfère à l'attention et à l'ouverture d'esprit face aux sentiments agréables et désagréables, tandis que les capacités plus avancées consistent à s'engager ou à se désengager d'une émotion en fonction de son utilité perçue dans une situation donnée.

1.2.2. Les modèles mixtes de l'IE :

Cette approche mixte portée par Goleman et Bar On, intègre un large éventail de traits de personnalité et autres pour décrire l'IE (Carvalho et al, 2016).

1.2.2.1. *Le modèle de Goleman (modèle des compétences émotionnelles)*

Daniel Goleman après l'immense popularisation de son premier livre sur l'intelligence émotionnelle (1995), a proposé le modèle de l'intelligence émotionnelle dans son deuxième ouvrage, *Working with Emotional Intelligence* (1998). Son modèle était essentiellement une version adaptée de quelques modèles existants et incluait les diverses compétences personnelles et sociales considérées comme impératives pour exceller, notamment dans sa profession. Il a souligné comment l'IE se modifie tout au long de la vie, comment il est bénéfique pour réussir dans sa vie, et le prix à payer pour ce qu'il appelle l'analphabétisme émotionnel. Goleman (1998) a précisé que l'intelligence émotionnelle ne signifie pas donner libre cours à ses sentiments, mais plutôt à les gérer de manière à ce qu'ils soient exprimés de manière appropriée et efficace. Goleman (2001) a été conçu spécifiquement pour améliorer les performances sur le lieu de travail. Dans *Working with Emotional Intelligence*, Goleman a affirmé que l'IE était le meilleur prédicteur de la réussite sur le lieu de travail, d'après les résultats de divers échantillons prélevés dans des entreprises internationales.

Ce modèle est caractérisé par les cinq compétences en matière de gestion de soi et de relations. Les compétences de gestion de soi comprennent : la connaissance de ses émotions (conscience de soi), la gestion des émotions (autorégulation), et la motivation. Les compétences relationnelles comprennent : la reconnaissance des émotions chez les autres (empathie) et la gestion des relations (compétences sociales). Il a résumé les cinq grands domaines de son modèle d'IE dans l'article populaire publié dans la *Harvard Business Review* (HBR) en 1998.

1.2.2.2. Le modèle Bar-On (modèle d'intelligence émotionnelle et sociale)

Bar-On (2000) combine les composantes émotionnelles et sociales de l'IE, ce qui donne un concept un peu plus large auquel il désigne plus génériquement comme l'intelligence émotionnelle-sociale plutôt que l'intelligence émotionnelle ou l'intelligence sociale. Ce modèle complet d'intelligence émotionnelle et sociale conceptualise l'IE comme un ensemble d'aptitudes émotionnelles, personnelles et sociales qui interagissent les unes avec les autres pour influencer la capacité globale d'une personne à faire face efficacement aux exigences et aux pressions quotidiennes ; cette capacité est apparemment basée sur une capacité fondamentale à prendre conscience de ses émotions, à les comprendre, à les contrôler et à les exprimer efficacement.

Le modèle de Bar-On constitue la base théorique de l'Inventaire du Quotient émotionnel (EQ-i) qui a été publié en 1997 (Bar-On, 2000). Le EQ-i a été développé à l'origine dans les années 1980 comme un instrument expérimental pour examiner divers facteurs considérés comme les composantes clés d'un fonctionnement émotionnel et social efficace qui conduisent au bien-être psychologique. Il est assez significatif de mentionner que l'EQ-i a joué un rôle essentiel dans le développement du Bar-On de l'ESI et que ce modèle est opérationnalisé par le EQ-i. Le EQ-i est le premier test d'IE publié par un éditeur de tests psychologiques et également celui qui a été utilisé avec succès pour prendre des décisions d'embauche.

Selon ce modèle, l'intelligence émotionnelle et sociale est un ensemble de compétences émotionnelles et sociales interdépendantes, qui déterminent l'efficacité avec laquelle nous comprenons les autres et entrons en relation avec eux, et faisons face aux exigences quotidiennes.

Bar-On (2000) a opérationnalisé le modèle d'intelligence émotionnelle et sociale en fonction de quinze composantes conceptuelles se rapportant à cinq domaines spécifiques de l'intelligence émotionnelle et sociale.

1.2.3. Le modèle de Petrides et Furnham

Contrairement aux chercheurs présentés jusqu'à présent, Petrides et Furnham (2001) pensent que l'IE est un trait de personnalité. Selon eux l'intelligence émotionnelle est définie par des dispositifs émotionnels fixes et permanents différentes des compétences cognitives. Par conséquent, "chaque personne se distingue dans la manière dont il saisit, applique et exploite les données émotionnelles de nature intrapersonnelle (par exemple, gérer ses propres émotions) et interpersonnelle (par exemple, gérer les émotions des autres) (Petrides, 2009).

1.3. Les instruments de mesure de l'intelligence émotionnelle

Parmi toutes les principales mesures qui proposent explicitement de mesurer l'IE et qui semble bénéficier du soutien le plus solide pour sa validité de contenu et que nous pouvons citer ci-dessous :

Le MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) consiste en un test comprenant des activités et des exercices permettant d'évaluer les émotions affichées par un visage ou encore de retenir parmi les actions envisagées celle qui est la plus efficace pour gérer l'émotion (Kotsou, 2012).

Le TEIQUE de Petrides et Furnham est un instrument d'auto-évaluation composé de 153 items répartis en quinze sous-dimensions regroupées en quatre dimensions principales appelées Bien-être, Maîtrise de soi, Émotivité, Sociabilité. (Di Fabio, 2013).

Le PEC est un outil plus récent qui mesure les compétences à l'aide du profil des compétences émotionnelles (PEC ; Brasseur, Grégoire, Bourdu, & Mikolajczak, 2013). Le PEC comprend 50 questions qui ont pour objectif de mesurer les différences individuelles dans l'identification, la compréhension, l'expression, la régulation et l'utilisation de ses propres émotions et celles des autres.

1.4. La relation entre l'intelligence émotionnelle et la régulation émotionnelle

Les processus impliqués dans la gestion des émotions ont été intensément explorés et discutés au cours de la dernière décennie dans la littérature sur la régulation des émotions (Gross, 2007 ; Gross & Thompson, 2007). Les chercheurs comprennent et définissent la régulation des émotions de diverses manières. Par exemple, Campos et ses collègues (Campos, Frankel, & Camras, 2004) proposent un modèle unitaire de l'émotion et de la régulation des émotions. Ils soulignent que la manifestation des émotions et la régulation émotionnelle sont des processus interactifs indissociables qui n'apparaissent pas de manière séquentielle. Ils affirment que la régulation des émotions peut être activée avant l'émotion est générée, et donc influencer sur son intensité. Dans certains cas, des comportements de régulation tels que l'évitement ou la recherche de situations qui sont plus susceptibles de susciter des émotions particulières prévenir ou générer des réactions émotionnelles spécifiques. En outre, des processus tels que l'évaluation d'une situation et l'auto-évaluation des capacités sont responsables à la fois de l'activation et de la régulation des émotions.

Selon eux, la distinction entre émotion et la régulation émotionnelle ne peut être que conceptuelle, car les deux processus apparaissent en parallèle et ont la même fonction dans l'interaction personne-environnement. Cependant, la grande majorité des chercheurs affirment que l'émotion et la régulation des émotions sont deux phénomènes distincts et se concentrent sur l'exploration de stratégies de régulation spécifiques. Cependant, la grande majorité des chercheurs affirment que l'émotion et la régulation des émotions sont deux phénomènes distincts et se concentrent sur l'exploration de stratégies de régulation spécifiques. Par exemple, Garnefski et ses collègues (Garnefski, Kraaij & Spinhoven, 2001) distinguent neuf stratégies de régulation conceptuelles différentes de régulation cognitive des émotions : Blâme de soi, Blâme des autres, Ruminant, Catastrophisation, Mise en perspective, Recentrage positif, Réévaluation positive, Acceptation et Planification. la planification. Les résultats de ses études suggèrent que en utilisant des styles cognitifs tels que le ruminant, la

catastrophisation et l'auto-culpabilisation, les gens peuvent être plus vulnérables aux problèmes émotionnels, tandis que d'autres styles, tels que la réappréciation positive, les rendent moins vulnérables.

La perspective la plus fondamentale et la conception la plus dominante dans la littérature actuelle est le modèle de l'émotion proposé par Gross (p. ex., 1997 ; 2007). Gross affirme que la régulation des émotions entraîne des changements dans la dynamique, la durée et la vitesse d'apparition des émotions. Cette compréhension du concept était auparavant proposé par Thompson (1991) qui a affirmé que la régulation des émotions implique des changements dans la dynamiques des émotions telles que la latence, le temps de montée, l'ampleur et la durée, ainsi que le décalage des réactions dans les aspects comportementaux, expérientiels ou physiologiques. De la même manière que Salovey et Mayer décrivent la branche 4 (gestion des émotions), Gross déclare que la régulation des émotions fait référence à la réduction, au renforcement, ou à maintenir l'expérience d'émotions positives et négatives en fonction des objectifs actuels d'un individu. Dans son modèle de processus de l'émotion (Gross, 1997 ; Gross, 2002 ; Gross & John, 2003 ; Gross, 2008 ; Gross & John, 2008). La régulation des émotions est décrite comme se produisant à différents niveaux liés à la dynamique du processus émotionnel. Le premier niveau du processus générateur d'émotions est la sélection de la situation. Il s'agit d'approcher ou d'éviter certaines personnes, certains personnes, des lieux ou des choses pour réguler l'émotion. Le deuxième niveau est la modification de la situation. Une fois sélectionnée, une situation peut être adaptée de manière à modifier son impact émotionnel. Si une personne se trouve dans une situation qui peut susciter des émotions non désirées, elle peut essayer d'influer sur la situation de manière à ce qu'elle ait un impact émotionnel. Le déploiement de l'attention constitue le troisième niveau de stratégies de régulation des émotions. Il est utilisé pour sélectionner sur lequel des nombreux aspects d'une situation une personne se concentre. Par exemple, une personne peut se concentrer sur les aspects les plus positifs d'une situation ou même se distraire d'une situation actuelle en se concentrant sur des souvenirs ou des projets positifs. Le niveau suivant, le changement cognitif, fait référence à changer l'interprétation d'une situation. Le fait de changer la façon de penser à la situation qui provoque l'émotion ou la possibilité d'y faire face peut modifier la signification émotionnelle de la situation. Le changement cognitif peut être utilisé pour diminuer la réponse émotionnelle, mais aussi pour l'amplifier, voire pour changer la réponse émotionnelle, mais aussi pour l'amplifier, voire pour l'émotion elle-même (Goldin, McRae, Ramel, & Gross, 2008 ; Gross, 2002). Enfin, la modulation de la réponse fait référence aux tentatives de modifier la façon dont l'émotion exprimée une fois qu'elle a été suscitée. Il s'agit d'approcher ou d'éviter ce type de personnes, personnes, des lieux ou des choses pour réguler l'émotion. Le deuxième niveau est la modification de la situation. Une fois sélectionnée, une situation peut être adaptée de manière à modifier son impact émotionnel. Si une personne se trouve dans une situation qui peut susciter des émotions non désirées, elle peut essayer d'influer sur la situation de manière à ce qu'elle ait un impact émotionnel. Le déploiement de l'attention constitue le troisième niveau de stratégies de régulation des émotions. Il est

utilisé pour sélectionner sur lequel des nombreux aspects d'une situation une personne se concentre. Par exemple, une personne peut se concentrer sur les aspects les plus positifs d'une situation d'une situation ou même se distraire d'une situation actuelle en se concentrant sur des souvenirs ou des projets positifs. Le niveau suivant, le changement cognitif, fait référence à changer l'interprétation d'une situation. Le fait de changer la façon de penser à la situation qui provoque l'émotion ou la possibilité d'y faire face peut modifier la signification émotionnelle de la situation. Le changement cognitif peut être utilisé pour diminuer la réponse émotionnelle, mais aussi pour l'amplifier, voire pour changer la réponse émotionnelle, mais aussi pour l'amplifier, voire pour l'émotion elle-même (Goldin, McRae, Ramel, & Gross, 2008 ; Gross, 2002). Enfin, la modulation de la réponse fait référence aux tentatives de modifier la façon dont l'émotion exprimée une fois qu'elle a été suscitée. Gross a classé les quatre premières stratégies comme "antécédentes ciblées", car elles sont employées avant que les tendances émotion-réponse ne soient pleinement activées (2002 ; Ochsner & Gross, 2005).

La dernière stratégie est dite "orientée vers la réponse" car elle est employée après que les tendances à la réponse aux émotions ont été générées.

Au lieu d'analyser scrupuleusement toutes les stratégies de régulation des émotions, Gross et ses collègues se sont concentrés sur deux d'entre elles. En utilisant les critères d'utilisation fréquente dans la vie quotidienne, de définition précise en termes de différences individuelles et de manipulabilité en laboratoire, ils se sont concentrés sur la réappréciation cognitive et la suppression expressive. La première est un exemple de stratégie centrée sur l'antécédent, tandis que la seconde représente la stratégie centrée sur la réponse. Réappréciation intervient tôt dans le processus de génération de l'émotion et peut modifier l'ensemble du processus émotionnel et la réponse. Il s'agit d'une forme de changement cognitif qui consiste à réviser la façon de penser à une situation en modifiant sa signification et son impact émotionnel. La suppression est une forme de modulation de la réponse qui implique l'inhibition d'un comportement d'expression émotionnelle (Gross, 1998). Elle intervient plus tard dans le processus de génération de l'émotion et n'influence pas l'émotion elle-même, n'affectant que les aspects comportementaux des tendances de la réponse. La suppression nécessite un effort actif pour gérer l'émotion.

Les individus diffèrent dans leur utilisation de ces deux stratégies de régulation des émotions, et ces différences individuelles ont des répercussions sur leur affect, bien-être et les relations sociales (par exemple, Gross, 2008 ; Gross & John, 2003). Gross et ses collègues montrent que les personnes qui ont l'habitude d'utiliser la réappréciation comme stratégie de régulation des émotions ressentent et expriment des émotions plus positives et moins négatives, alors que les personnes qui utilisent principalement la suppression ressentent et expriment des émotions moins positives et plus négatives. L'utilisation de la réappréciation s'est avérée liée à un niveau de bien-être plus élevé et à un meilleur fonctionnement interpersonnel, alors que l'utilisation de la suppression a eu l'effet inverse.

Selon les chercheurs, la suppression à long terme comme seule méthode de gestion des émotions peut avoir des conséquences négatives sur la santé psychologique et santé physique, entraînant des

maladies psychosomatiques et des problèmes interpersonnels (John & Gross, 2004). Par conséquent, la suppression est décrite comme une stratégie "malsaine" par rapport à la réappréciation, qui semble être une stratégie adaptative. Gross et John (2003), en appliquant une échelle utilisée par certains chercheurs comme mesure d'auto-évaluation de l'IE ont constaté que la réévaluation était liée à une plus grande utilisation de la réparation de l'humeur, tandis que la suppression était corrélée négativement avec l'attention portée aux émotions, la clarté des émotions, et les efforts de réparation. Ces résultats suggèrent que les personnes ayant un faible niveau d'intelligence émotionnelle utilisent plus souvent la suppression que les personnes ayant un niveau élevé d'intelligence émotionnelle.

Le lien le plus évident avec la régulation efficace des émotions devrait être affiché par la quatrième branche de l'IE - la gestion des émotions. Néanmoins, il semble qu'une régulation efficace des émotions nécessite également d'autres compétences. Sans aucun doute, la perception de ses propres émotions et de celles des autres personnes (branche 1) facilite considérablement le processus de régulation des émotions : il est beaucoup plus facile de contrôler des sentiments reconnus avec justesse que des affects indistincts. Par conséquent, une personne douée pour déduire rapidement et sans effort les indices émotionnels pourrait être plus efficace dans la régulation des émotions.

La branche 2, qui consiste à utiliser les informations liées aux émotions pour faciliter les réflexions et prendre de meilleures décisions, pourrait jouer un rôle tout aussi utile dans la régulation des émotions. La connaissance des comportements les plus appropriés à une situation spécifique et la capacité d'utiliser les informations émotionnelles pour se concentrer sur l'objectif à atteindre. La branche 3 (comprendre les émotions) semble étroitement liée au processus de régulation des émotions.

La capacité à comprendre ce que sont les émotions et leur fonctionnement permet de les contrôler. Certains auteurs affirment même que "les capacités de compréhension des émotions sont au cœur de la régulation intelligente", influençant les autres branches et agissant comme une force motrice" (Wranik, Feldman Barrett, & Salovey, 2007).

Selon Wranik et al. (2007), la régulation des émotions est à la fois une composante de l'IE et un ensemble complexe de capacités ancrées dans l'ensemble du processus processus émotionnel. Il est surprenant de constater que, pour autant que nous le sachions, ces affirmations n'ont pas été testées empiriquement.

Il est probable que dans la vie quotidienne, les gens reçoivent peu de feedback explicite sur leurs capacités émotionnelles et que, par conséquent, la connaissance de soi dans ce domaine est faible. Les mesures d'auto-évaluation de l'IE sont également peu liées au comportement social réel de la personne, par rapport aux mesures des tests de performance (Brackett et coll., 2006).

2. Conclusion

La régulation des émotions est un facteur important pour améliorer le bien-être personnel et les compétences de communication interpersonnelle efficaces. La capacité d'être conscient des émotions régulées de soi et des autres et de réagir en conséquence est une composante importante de l'intelligence émotionnelle (Mayer et al, 2016) visant le développement de la compétence sociale, de la cognition sociale, de l'adaptation et de l'empathie. La régulation des émotions se produit (consciemment ou inconsciemment) lorsqu'une personne préfère modifier son expérience ou celle de ses pairs, au profit d'un meilleur ressenti individuel ou d'interaction sociale. Ainsi, grâce à l'application de la régulation des émotions, les émotions exprimées peuvent devenir différentes des émotions vécues (en soi ou chez les autres).

Bien que de nombreuses recherches restent à faire pour clarifier la relation entre l'intelligence émotionnelle et la régulation des émotions, le présent article suggère que l'IE est un concept utile pour saisir les différences individuelles dans la régulation des émotions. Ceci explique probablement pourquoi les traits de l'IE ont démontré une validité accrue pour prédire les processus liés aux émotions, au-delà du modèle à cinq facteurs de la personnalité dans de nombreuses études (Furnham, 2003 ; Petrides et al, 2006a, 2007; Mikolajczak et al., 2007). Nous espérons que cet article contribuera à combler le fossé qui existe entre les traditions de la RE et de l'IE et, des différences individuelles dans les processus de régulation des émotions.

BIBLIOGRAPHIE

- [1] Cherniss, C. (2010), Emotional intelligence: Toward clarification of a concept. *Industrial and Organizational Psychology*, 3, 110–126.
- [2] Frijda, N. H. (1988), The laws of emotion, *American Psychologist*, 43, 349–358.
- [3] Gross, J. J. (1998), Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology, *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224–237.
- [4] Joseph J. Campos, Carl B. Frankel, and Linda Camras (2004), On the Nature of Emotion Regulation, *the Society for Research in Child Development*, Volume 75, Number 2, Pages 377 – 394.
- [5] Jean-François Chanlat, émotions, organisation et management : une réflexion critique sur la notion d'intelligence émotionnelle, https://www.cairn.info/revue-travailler_-2003-1-page-113.htm, N° 9, pages 113 à 132.

- [6] Julie Fitness, Marie Curtis (2005), Emotional Intelligence and the Trait Meta-Mood Scale: Relationships with Empathy, Attributional Complexity, Self-control, and Responses to Interpersonal Conflict, *E-Journal of Applied Psychology: Social section*. 1(1): 50-62.
- [7] Kimberly R. Zlomke a, Kathryn S. Hahn (2009), Cognitive emotion regulation strategies: Gender differences and associations to worry, Contents lists available at ScienceDirect *Personality and Individual Differences* journal homepage: www.elsevier.com/locate/paid, 408–413.
- [8] Kennedy Root, A., & Denham, S. A. (2010), the role of gender in the socialization of emotion: Key concepts and critical issues, *New Directions for Child and Adolescent Development*, 128, 1–9.
- [9] McRae, K., Ochsner, K. N., Mauss, I. B., Gabrieli, J. J. D., & Gross, J. J. (2008), Gender differences in emotion regulation: An fMRI study of cognitive reappraisal, *Group Processes & Intergroup Relations*, 11, 143–163.
- [10] Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993), the intelligence of emotional intelligence, 17, 433-442.
- [11] Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997), What is emotional intelligence?, *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–34).
- [12] Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000), Models of emotional intelligence, In R. J. Sternberg (Ed.), *The handbook of intelligence*, New York: Cambridge University Press (pp. 396– 420).
- [13] Oatley, K., & Jenkins, J. M. (1996), *Understanding emotions*, Oxford: Blackwell Publishing.
- [14] Reuven Bar-On (1997), The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI), *Psicothema* 2006. Vol. 18, supl., pp. 13-25.
- [15] Thompson, R. A. (1991), Emotional regulation and emotional development, *Educational Psychology Review*, 3, 269–307.
- [16] Wranik, T., Feldman Barrett, L., & Salovey, P. (2007), Intelligent emotion regulation: is knowledge power?, *Handbook of emotion regulation*, New York: The Guilford Press, (pp. 3–24).