

**Moïra Mikolajczak
Jordi Quoidbach
Ilios Kotsou
Delphine Nélis**

Les compétences émotionnelles

DUNOD

© Dunod, 2020 pour la précédente présentation
© Dunod, nouvelle présentation, 2023
11 rue Paul Bert - 92240 Malakoff
ISBN 978-2-10-086011-1
www.dunod.com

À Cécile
À Cornélie
À Caroline

Liste des auteurs

Ouvrage réalisé sous la direction de :

Moïra MIKOLAJCZAK

Professeure à l'Université catholique de Louvain, elle y enseigne la psychologie générale, la psychologie des émotions, la psychologie médicale et la psychologie de la santé. Spécialiste internationalement reconnue des compétences émotionnelles, elle a dirigé plusieurs livres de référence à ce sujet.

Avec la collaboration de :

Jordi QUOIDBACH

Professeur de management à l'ESADE Business School, il est l'un des chefs de file de l'étude scientifique du bonheur en Francophonie. Il est également l'auteur de « Comment augmenter votre bonheur » (Dunod, 2013) et il a animé l'émission de télévision « J'ai décidé d'être heureux » sur M6.

Ilios KOTSOU

Docteur en psychologie, il est maître de conférences à l'Université Libre de Bruxelles où il mène des recherches sur le mindfulness, le bien-être et les comportements prosociaux. Il a cofondé l'association Emergences (www.emergences.org) qui œuvre pour une société plus solidaire et consciente et finance des projets humanitaires.

Delphine NÉLIS

Chercheur en psychologie à l'Université de Liège (Belgique), elle se consacre à la mesure et au développement des compétences émotionnelles. Elle travaille avec les enfants à besoins spécifiques et applique les concepts de compétences émotionnelles en thérapie.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	XVII
AVANT-PROPOS	XIX
CHAPITRE 1 LES COMPÉTENCES ÉMOTIONNELLES : HISTORIQUE ET CONCEPTUALISATION (Moïra Mikolajczak)	1
1 Historique de la notion de « compétences émotionnelles »	4
2 Vers une définition des compétences émotionnelles	7
CHAPITRE 2 LES ÉMOTIONS (Moïra Mikolajczak)	11
1 Introduction	13
2 Qu'est-ce qu'une « émotion » ?	14
2.1 Un système à cinq composantes	14
2.2 Émotion, humeur et tempérament	15
3 Les déclencheurs de l'émotion	16
4 Les fonctions des émotions	18
4.1 L'émotion comme source d'information	18
4.2 L'émotion comme facilitateur de l'action	18
4.3 L'émotion comme support à la décision	21
4.4 L'émotion comme outil indispensable à l'adaptation	23

5	Les bases neurobiologiques de l'émotion	26
5.1	Les substrats neuronaux	26
5.1.1	<i>L'amygdale</i>	26
5.1.2	<i>Le cortex préfrontal</i>	29
5.1.3	<i>Le noyau accumbens</i>	30
5.2	Les substrats neuro-endocriniens	31
5.2.1	<i>Le système (ortho)sympathique</i>	31
5.2.2	<i>L'axe hypothalamo-hypophyso-surrénalien</i>	33
6	Conclusion	34
CHAPITRE 3	L'IDENTIFICATION DES ÉMOTIONS (Delphine Nélis)	37
1	L'importance de l'identification de ses émotions	39
1.1	L'identification comme prémisses à la régulation	39
1.2	L'identification comme prémisses à l'utilisation	40
1.3	L'identification indispensable à l'adaptation à l'environnement : la preuve par l'alexithymie	40
2	Les processus sous-jacents à l'identification des émotions	42
2.1	Les prérequis	42
2.1.1	<i>L'ouverture aux émotions</i>	42
2.1.2	<i>La richesse du vocabulaire émotionnel</i>	44
2.2	L'identification de l'émotion proprement dite	48
2.2.1	<i>L'identification de l'émotion à partir des cognitions</i>	49
2.2.2	<i>L'identification de l'émotion à partir des modifications biologiques</i>	53
2.2.3	<i>L'identification de l'émotion à partir des tendances à l'action</i>	55
3	Différents niveaux de conscience émotionnelle	56
4	Conclusion	57
CHAPITRE 4	L'IDENTIFICATION DES ÉMOTIONS D'AUTRUI (Delphine Nélis)	59
1	L'importance de l'identification des émotions d'autrui	61
2	Identifier les émotions d'autrui au travers de la communication verbale	63
3	Identifier les émotions d'autrui au travers de la communication non verbale	65

3.1	Les fonctions du message non verbal	66
3.2	Les différents signaux non verbaux	67
3.2.1	<i>Les expressions faciales</i>	67
3.2.2	<i>Le regard</i>	77
3.2.3	<i>Les postures</i>	80
3.2.4	<i>Les gestes</i>	81
3.2.5	<i>Le paralangage</i>	82
3.2.6	<i>La distance</i>	85
4	Conclusion	87
CHAPITRE 5	L'EXPRESSION ET L'ÉCOUTE DES ÉMOTIONS (Ilios Kotsou)	89
1	L'expression des émotions	91
1.1	L'expression des émotions : un débat controversé	91
1.2	Les éléments en faveur de l'expression des émotions	92
1.2.1	<i>L'importance de l'expression des émotions sur le plan individuel</i>	92
1.2.2	<i>L'importance de l'expression des émotions sur le plan social</i>	95
1.2.3	<i>Les mécanismes sous-jacents aux bénéfices de l'expression des émotions</i>	97
1.3	Les éléments en faveur de la non-expression des émotions	98
1.4	Concilier les résultats sur l'expression et la non-expression	99
1.5	L'apprentissage de l'expression des émotions	100
1.6	L'expression adaptée des émotions en pratique	101
1.6.1	<i>Exprimer ses émotions oralement</i>	101
1.6.2	<i>Exprimer ses émotions en situation difficile</i>	101
1.6.3	<i>Exprimer ses émotions par écrit</i>	104
2	L'écoute des émotions d'autrui	108
2.1	L'importance de l'écoute des émotions	108
2.2	Les différents modes d'écoute	109
2.2.1	<i>Le mode d'intervention orienté solutions</i>	109
2.2.2	<i>Le mode d'intervention orienté vers le jugement, l'évaluation</i>	110
2.2.3	<i>Le mode d'intervention orienté vers l'interprétation</i>	110
2.2.4	<i>Le mode d'intervention orienté vers la consolation</i>	111
2.2.5	<i>Le mode d'intervention orienté vers l'investigation</i>	111
2.2.6	<i>Le mode d'intervention orienté vers la compréhension</i>	112

3	Conclusion	114
CHAPITRE 6	LA COMPRÉHENSION DES ÉMOTIONS (Ilios Kotsou)	115
1	La perspective théorique	117
1.1	L'émotion comme information sur les besoins	117
1.2	Besoins et valence de l'émotion	118
1.3	Les théories des besoins humains	120
1.4	En résumé	122
2	La dimension pratique du travail sur les besoins	125
2.1	Les apports du travail sur les besoins	125
2.2	L'accueil des émotions	126
2.3	La reconnaissance des besoins	127
2.4	La satisfaction des besoins	130
3	Conclusion	132
CHAPITRE 7	INTRODUCTION À LA RÉGULATION DES ÉMOTIONS (Moïra Mikolajczak)	133
1	Émotions fonctionnelles et dysfonctionnelles	136
2	L'objet de la régulation émotionnelle	138
3	Les différentes formes de régulation émotionnelle	139
4	L'importance de la régulation émotionnelle	141
4.1	Les relations sociales	141
4.2	La performance (académique ou professionnelle)	141
4.3	Le bien-être et les troubles psychologiques	142
4.4	La santé physique	143
4.5	La gestion des ressources matérielles	144
5	Les sources de différences entre les individus	145
5.1	Les facteurs génétiques	146
5.2	Les facteurs environnementaux	146
6	Une configuration et un fonctionnement particuliers du cerveau	147
7	Réactivité et régulation émotionnelle	149
8	Conclusion	150

CHAPITRE 8	LA RÉGULATION DES ÉMOTIONS NÉGATIVES	
	(Moïra Mikolajczak)	153
1	Les stratégies de régulation fonctionnelles	156
1.1	La régulation <i>a priori</i>	156
1.1.1	La sélection de la situation	156
1.1.2	L'évaluation de la situation	161
1.2	La régulation <i>a posteriori</i>	163
1.2.1	La gestion de la situation	165
1.2.2	La ré-orientation de l'attention	167
1.2.3	Le changement cognitif	169
1.2.4	L'expression des émotions	175
1.2.5	Les techniques physio-relaxantes	180
1.3	En résumé	183
2	Les avatars de la régulation émotionnelle : les stratégies dysfonctionnelles	183
2.1	Les avatars de la régulation <i>a priori</i>	184
2.1.1	La confrontation dysfonctionnelle	184
2.1.2	L'évitement dysfonctionnel	184
2.1.3	La procrastination	185
2.2	Les avatars de la régulation <i>a posteriori</i>	185
2.2.1	La gestion de la situation	185
2.2.2	L'orientation de l'attention	186
2.2.3	Le changement cognitif	186
2.2.4	L'expression des émotions	187
2.2.5	Les techniques physio-relaxantes	189
3	Conclusion	190
CHAPITRE 9	LA RÉGULATION DES ÉMOTIONS POSITIVES	
	(Jordi Quoidbach)	193
1	L'importance des émotions positives	195
1.1	Les émotions positives du point de vue de l'évolution	195
1.2	Les bénéfices des émotions positives dans la vie quotidienne	199
2	Les stratégies de régulation des émotions positives	202
2.1	Les stratégies de régulation « <i>a priori</i> » : doper son humeur !	202
2.1.1	La modification de l'environnement	203
2.1.2	L'« <i>auto-priming</i> » positif	203
2.1.3	Supprimer les petites contrariétés	204

2.1.4	<i>Les expériences de flow</i>	204
2.1.5	<i>La gratitude</i>	207
2.1.6	<i>L'activité physique</i>	208
2.1.7	<i>La méditation</i>	209
2.2	Les stratégies de régulation <i>a posteriori</i> : savourer	210
2.2.1	<i>L'expression physique des émotions : agir comme quelqu'un d'heureux</i>	210
2.2.2	<i>Être présent</i>	213
2.2.3	<i>Le voyage mental dans le temps</i>	215
2.2.4	<i>Le partage social</i>	216
2.3	Les stratégies délétères	218
3	Conclusion	219
CHAPITRE 10 L'UTILISATION DES ÉMOTIONS (Moïra Mikolajczak et Jordi Quoidbach)		221
1	L'influence de l'humeur sur les processus cognitifs	223
1.1	La perception et l'attention	224
1.2	La pensée divergente-convergente	225
1.3	Le jugement	226
1.4	La perception et la prise de risque	228
1.5	Les choix (ou l'exposition sélective)	230
1.6	L'interprétation des événements	231
1.7	La mémoire	231
1.8	Les répertoires de pensées et d'actions	232
2	L'influence de l'humeur sur les comportements	233
3	De la théorie à la pratique...	234
3.1	Optimiser l'effet des émotions	235
3.2	Identifier et corriger les sources de biais	235
4	Conclusion	236
CHAPITRE 11 VERS UN DÉVELOPPEMENT DURABLE DES COMPÉTENCES ÉMOTIONNELLES (Jordi Quoidbach)		239
1	La nature du changement	241
1.1	Le changement est difficile : déterminisme génétique et ligne de base	242
1.2	Le changement est possible : motivation et neuro-plasticité	244

2	Comment changer ?	248
2.1	Choisir un plan d'action global : 3 stratégies possibles	249
2.1.1	<i>La stratégie de remédiation</i>	249
2.1.2	<i>La stratégie d'excellence</i>	250
2.1.3	<i>La stratégie de polyvalence</i>	250
2.2	Identifier les freins et leviers	250
2.3	Petits changements et réactions en chaîne	253
2.4	Se fixer des objectifs calibrés et opérationnels : la méthode « PEACE »	254
2.5	Des activités adaptées	256
3	Conclusion	258
CHAPITRE 12	LES PERSPECTIVES D'AVENIR DANS LE DOMAINE DES COMPÉTENCES ÉMOTIONNELLES (Moïra Mikolajczak, Jordi Quoidbach, Delphine Nélis et Ilios Kotsou)	259
	BIBLIOGRAPHIE	267
	INDEX DES NOTIONS	305
	INDEX DES AUTEURS	307

REMERCIEMENTS

Ce livre n'aurait pas pu voir le jour sans la collaboration et le soutien de nos proches, de nos collègues et de notre éditeur. Nous remercions chaleureusement Dunod, et plus particulièrement Jean Henriët et Marie-Laure Davezac-Duhem, pour leur enthousiasme, leur temps et leurs conseils avisés. Merci également à nos promoteurs de thèse respectifs – Olivier Luminet, Michel Hansenne et Jacques Grégoire – d'avoir soutenu nos recherches sur les compétences émotionnelles. Ces recherches ont été menées dans un environnement riche et stimulant, et nous remercions à ce titre tous nos étudiants et collègues de l'Université catholique de Louvain et de l'Université de Liège. Nos remerciements s'adressent également à Cécile Husquet, Magali Lahaye, Astrid Mikolajczak, Josette et Martin Husquet, Huguette Nelis, Joëlle Godefroid, Sophie Suttor, Rachel Parotte, Cécile Mathys, Ivan Toussaint, Delphine Grynberg, Bernard Rimé, Caroline Lesire et Françoise Hecquard pour leurs relectures minutieuses et leurs remarques constructives. Finalement, nous ne pouvons manquer de remercier nos proches pour leur soutien indéfectible. Merci d'avoir enrichi notre pensée, soutenu nos projets, et fait preuve de tant de patience et de compréhension.

