



Emploi

L'«intelligence émotionnelle» s'invite aux entretiens d'embauche

Aurélié Toninato

✉ @a toninato

L'Université a créé un test pour évaluer un employé sur sa gestion de ses émotions et de celles d'autrui. Pour les policiers comme les cadres

Lors d'un entretien d'embauche, le candidat est jugé sur ses connaissances, son expérience, sa manière de présenter. Dorénavant, il sera aussi testé sur son «intelligence émotionnelle». L'Université de Genève (UNIGE) vient de développer un test qui permet de mesurer cette compétence. Soit cerner la manière dont il réagit au stress, aux conflits, sa capacité à travailler en équipe, à interagir avec autrui.

L'outil, appelé EMCO4, est déjà commercialisé au prix de 81 francs par la société bernoise Nantys, qui a également pris part à sa conception. L'UNIGE conserve la licence et touche des royalties.

Avant de mesurer, il faut déjà définir. Qu'entend-on exactement par intelligence émotionnelle? «C'est un ensemble de compétences, résume Marcello Mortillaro, adjoint scientifique au Centre interfacultaire des sciences affectives de l'UNIGE. Soit savoir reconnaître les émotions des autres et les comprendre, ainsi que réguler les siennes. Mais il ne faut pas en avoir une vision naïve et avoir une bonne intelligence émotionnelle ne signifie pas être exempt de toute émotion.» Le chercheur, qui

a créé GECO avec Katja Schlegel, aujourd'hui à l'Université de Berne, ajoute qu'il n'existait pas, jusqu'à présent, d'outil qui mesure ces compétences dans le contexte du travail.

Situations réelles et vidéos

Le test comporte plus d'une centaine de questions et se divise en quatre parties. On tente l'expérience. Les deux premières évaluent la compréhension et la reconnaissance des émotions, avec des réactions de comédiens en vidéos et des mises en situations. Il faut identifier la joie, la colère, la fierté. C'est bien parti, on récolte de bons résultats.

La troisième étape se concentre sur la régulation des émotions. Sur la base de scénarios en lien avec le monde du travail, inspirés de situations réelles rapportées lors d'entretiens avec une quarantaine de managers d'entreprises suisses, il faut choisir le comportement à adopter. Là, on perd quelques points... L'analyse automatique résume froidement: «Ten-

en mesure d'être maîtrisables, peine à reconnaître ce qu'on peut retirer de positif du négatif», entre autres. La bonne nouvelle: on peut s'améliorer, il existe des ateliers de coaching, relève Marcello Mortillaro.

Dans la quatrième partie du test, on renoue avec un bon score lorsqu'il faut choisir des comportements - évitement, compromis, compétition - pour gérer l'état émotionnel d'autrui.

Ni rédhibitoire ni la panacée

Alors, échouerait-on à un entretien à cause d'une performance moyenne en matière de gestion des émotions? «Ce n'est pas du tout rédhibitoire, répond le chercheur. D'ailleurs, le test doit être considéré dans son ensemble, dans l'optique d'un poste en particulier. Enfin, il ne doit pas être la panacée. Il s'inscrit en complément des parcours, expériences, qualités personnelles et interpersonnelles.» Selon le profil, on privilégiera certaines compétences émotionnelles plutôt que d'autres, ajoute Sébastien Simonet, responsable de Nantys. «Ainsi, si on cherche un chirurgien, un bon score à la régulation de ses propres émotions aura plus d'importance que la gestion de celles d'autrui.» À l'inverse, pour un poste dans la vente, on sélectionnera quelqu'un qui sait déceler les émotions du client, cerner ses attentes, agir en conséquence.

Et si on avait tenté de tricher, cocher la collaboration et l'optimisme à tout va pour séduire le futur employeur? «Ce n'est pas aussi évident de tricher, prévient

«Ce test n'est pas la panacée. Il s'inscrit en complément»



Marcello Mortillaro
Chercheur à l'UNIGE

dance à ruminer et à considérer des situations sensibles comme des menaces plutôt que des défis



Marcello Mortillaro. On pense, à tort, qu'il faut répondre en privilégiant les attitudes positives. Alors qu'il faut parfois savoir être réactif, strict, voire déclencher un conflit.»

PME comme police cantonale

L'outil, qui peut être enrichi avec des jeux de rôle, est déjà utilisé par des recruteurs pour affiner le processus de sélection. La société Nantys propose son utilisation pour toutes les professions «mais en particulier celles où il y a beaucoup d'éléments émotionnels comme la gestion d'équipes ou des interactions sociales», indique Sébastien Simonet. Vendeurs, cadres de PME comme de multinationales, policiers cantonaux et fédéraux, pilotes font partie des 350 clients de la société. Des clients suisses et bientôt internationaux, «la demande est là».

Le test est une aide au recrutement mais pas seulement. Le test peut servir à l'interne, pour améliorer un climat général de travail et les relations interprofessionnelles, permettre une meilleure gestion des conflits, prévenir les burn-out. À titre individuel enfin, conclut le chercheur, «on peut l'utiliser pour une réorientation professionnelle, pour identifier s'il y a un manque de compétence qu'on doit travailler».