
 Rue des Carmes 19b
B-7500 Tournai

 +32 (0)69 22 55 12

 social-tournai@heh.be

WWW.HEH.BE

UE : Réalités psycho-médico-sociales 1

- **AA** : Introduction à la psychologie
Stéphane Godemont

Bachelier en Assistant(e) social(e)

PLAN

CHAPITRE I : LA PSYCHOLOGIE, SPECIFICITES ET APPLICATIONS

I. SITUATION DE LA PSYCHOLOGIE DANS LA SOCIETE

II. HISTORIQUE

III. DEFINITION

IV. BRANCHES DE LA PSYCHOLOGIE

V. PROFESSIONS AXEES SUR LA PSYCHOLOGIE

CHAPITRE II : LES METHODES UTILISEES

I. L'OBSERVATION

II. L'INTROSPECTION

III. LA METHODE CORRELATIONNELLE

IV. L'EXPERIMENTATION (DEMARCHE OU METHODE EXPERIMENTALE)

V. L'ENTRETIEN

CHAPITRE III : APPROCHES THEORIQUES

I. L'APPROCHE PSYCHANALYTIQUE

II. L'APPROCHE HUMANISTE

III. L'APPROCHE COGNITIVO- COMPORTEMENTALE

IV. L'APPROCHE SYSTEMIQUE

CHAPITRE IV : LA PERSONNALITE

I. DEFINITION

II. ORIGINES DES DIFFERENCES DE PERSONNALITE

III. PERSONNALITE ET SITUATION

IV. LA THEORIE FREUDIENNE DE LA PERSONNALITE

CHAPITRE V : L'INTELLIGENCE

I. DEFINITION

II. LE MODELE DES INTELLIGENCES MULTIPLES

III. L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

CHAPITRE VI : QUELQUES CONCEPTS FONDAMENTAUX

I. LA MOTIVATION

II. LES FRUSTRATIONS

CHAPITRE VII : LES TESTS

I. DEFINITION

II. CONDITIONS A SATISFAIRE

III. CLASSIFICATION

CHAPITRE VIII : LES EMOTIONS

I. NOTION

II. LA CONNAISSANCE DE SON FONCTIONNEMENT EMOTIONNEL

III. LES PIEGES EMOTIONNELS

IV. LA GESTION DES EMOTIONS

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE A L'USAGE DES ETUDIANTS

CHAPITRE I : LA PSYCHOLOGIE, SPECIFICITES ET APPLICATIONS

I. SITUATION DE LA PSYCHOLOGIE DANS LA SOCIETE

La psychologie est utilisée aujourd'hui dans de nombreux domaines.

Dans le public, on remarque une certaine ambivalence vis-à-vis de la psychologie. La place de la psychologie n'est pas toujours facile, sans doute parce qu'elle traite de ce qui nous concerne.

II. HISTORIQUE

Etymologiquement, le mot « psychologie » est un mot grec (psyché-logos) qui signifie science de l'âme.

Comme branche autonome, la psychologie ne date que du début du 19^{ème} siècle. En effet, auparavant, l'étude du psychisme humain faisait partie de

- la philosophie,
- la médecine,
- la littérature.

Ce n'est qu'à cette époque qu'on a envisagé d'en faire une discipline indépendante. Deux auteurs y ont contribué :

- Wilhelm Wundt (1832-1920) qui a fondé le premier laboratoire de psychologie expérimentale et qui définit la psychologie comme l'étude de la conscience.
La méthode qu'il utilise est l'introspection ;
- John Broadus Watson (1878-1952) qui est le fondateur du béhaviorisme et qui définit la psychologie comme l'étude du comportement. Il rejette la conscience hors du champ d'étude de la psychologie.

En fait, ces deux auteurs se sont limités, le premier, aux phénomènes internes et le second, aux phénomènes externes.

III. DEFINITION

La psychologie va s'intéresser et aux phénomènes internes (pensées, émotions, mécanismes mentaux), que ceux-ci soient conscients ou inconscients et aux phénomènes externes. Elle cherche à formuler les lois de ces phénomènes et à en expliquer l'origine afin de pouvoir éventuellement les modifier.

On peut donc définir la psychologie comme la science qui étudie les comportements ainsi que les états et les processus mentaux qui leur sont associés.

Il faut distinguer la psychologie en tant que discipline du savoir de la connaissance psychologique spontanée et de la connaissance psychologique littéraire.

IV. BRANCHES DE LA PSYCHOLOGIE

La psychologie comporte de nombreuses branches différentes. Nous retiendrons ici la psychologie générale, la psychologie génétique, la psychologie sociale, la psychologie criminelle, la psychopathologie et la psychologie du travail.

V. PROFESSIONS AXEES SUR LA PSYCHOLOGIE

Il importe de bien différencier les professions de psychiatre, psychologue, psychothérapeute et psychanalyste.

CHAPITRE II : LES METHODES UTILISEES

I. L'OBSERVATION

L'observation est une méthode qui consiste à regarder (et à écouter) avec attention.

Observer est différent d'interpréter. Il s'agit de se limiter à constater les faits. Chez les autres, on ne peut observer que des comportements.

La difficulté fondamentale de l'observation scientifique et plus particulièrement psychologique réside dans la sélection (inconsciente) des phénomènes observés. En effet, il est impossible de tout observer. Dès lors, on opère un certain choix dans ce que l'on observe ; on dirige son attention sur des aspects plus particuliers. On sélectionne ce que l'on observe notamment en fonction

- de sa culture,
- de sa personnalité,
- de ses apprentissages.

Parfois, on ne perçoit que ce que l'on veut bien percevoir car on cherche à confirmer des idées préconçues.

Pour remédier à cet inconvénient, il existe deux moyens :

- travailler en équipe pluridisciplinaire ;
- fournir un protocole à l'observateur.

II. L'INTROSPECTION

L'introspection est une méthode qui consiste à s'observer soi-même, à analyser ses comportements, ses pensées et ses sentiments.

Cette méthode a a soulevé diverses objections :

- les connaissances que permet l'introspection ne peuvent être communiquées que par le langage. Or, on n'a pas les moyens d'apporter la preuve qu'une même expression verbale chez des individus différents corresponde au même état d'âme chez chacun d'entre eux ;
- l'introspection comporte une grande part de subjectivité ;
- comme cette méthode est volontaire, elle introduit une modification dans le psychisme. En effet, la prise de conscience est en elle-même une activité psychique nécessitant la mise en œuvre de l'attention. Cela modifie obligatoirement le phénomène que l'on veut observer.

Ces critiques ont été fécondes car elles ont permis de reconnaître les limites de cette méthode et d'ouvrir la voie vers d'autres recherches. Néanmoins, l'introspection reste toujours d'actualité, notamment dans les métiers centrés sur la relation d'aide (psychologues, assistants sociaux, ...).

III. LA METHODE CORRELATIONNELLE

On va étudier les relations qui s'établissent naturellement entre des variables.

Lorsqu'on effectue des enquêtes, il s'agit toujours de travailler avec un échantillon représentatif de la population visée par la recherche.

La recherche corrélationnelle s'effectue habituellement sur le terrain de la vie quotidienne où elle peut étudier des facteurs qui ne peuvent être modifiés en laboratoire, comme la race, le sexe et la scolarité.

L'inconvénient majeur de la recherche corrélationnelle est l'ambiguïté de ses résultats. S'il y a une corrélation entre A et B, est-ce parce que

- A est la cause de B ?
- B est la cause de A ?
- C (variable inconnue) est la cause de A et de B ?

Heureusement, il existe actuellement des techniques statistiques qui révèlent des relations de cause à effet dans le domaine de la recherche corrélationnelle.

IV. L'EXPERIMENTATION (DEMARCHE OU METHODE EXPERIMENTALE)

Il s'agit d'une méthode scientifique.

Elle consiste à

- formuler des hypothèses,
- les vérifier par des expériences,
- en déduire des lois ou des théories.

La méthode expérimentale consiste à créer des situations où l'on modifie seulement un élément (variable) à la fois en maintenant les autres constants.

La démarche expérimentale se sert de l'individu comme d'un objet d'expérience.

Un tel travail est possible en psychologie, mais pas pour tous les aspects du comportement humain. Il y a en effet des limites, notamment morales et déontologiques.

On a reproché à cette méthode de ne pas bien reproduire les conditions réelles de la vie psychique dans laquelle de nombreuses variables interviennent en même temps.

V. L'ENTRETIEN

Cette méthode est définie comme un « échange de paroles entre deux ou plusieurs personnes »¹.

Il peut avoir pour buts

- de recueillir des informations (entretien d'embauche, entretien comme méthode de recherche, ...);
- de comprendre et d'aider des personnes en difficulté (entretien clinique).

¹ Source : Dixel Dictionnaire, Dictionnaires Le Robert, Paris, 2010, p. 646. C'est nous qui soulignons.

Il s'agit d'une méthode complexe, faisant intervenir de nombreuses variables (cadre institutionnel de l'entretien, statut et rôle de l'interviewer, âge, sexe, groupe d'appartenance et personnalité de chacun des interlocuteurs, ...).

L'entretien peut être :

- directif,
- non directif,
- semi-directif.

CHAPITRE III : APPROCHES THEORIQUES

I. L'APPROCHE PSYCHANALYTIQUE

La psychanalyse a été fondée par Sigmund Freud (1856-1939). La psychanalyse freudienne constitue une théorie de la personnalité, une méthode d'exploration de l'inconscient et une forme de psychothérapie.

Les thèses freudiennes figurent parmi les références théoriques particulièrement répandues chez les travailleurs sociaux.

Parallèlement et/ou à la suite de Freud et parfois en rupture avec lui, d'autres cliniciens ont élaboré et apporté de nouveaux concepts.

On distingue actuellement la psychanalyse freudienne, la psychanalyse lacanienne, la psychanalyse kleinienne et la psychanalyse jungienne ou psychologie analytique. Ces différentes approches ont pour spécificité de mettre l'accent l'importance des motifs et des conflits inconscients dans la détermination du comportement et des symptômes. Il s'agit de formes longues de psychothérapie.

Des chercheurs se sont particulièrement intéressés aux organisations et ont été à l'origine de différentes approches relevant de ce que, à la suite de Gilles Arnaud, on peut appeler une « psychanalyse organisationnelle »².

II. L'APPROCHE HUMANISTE

On retiendra comme auteurs

- Carl Rogers (1902 – 1987), qui a fondé la thérapie non directive ou centrée sur le client. Celle-ci est une longue psychothérapie ;
- Abraham Maslow (1908 – 1970), qui est surtout connu pour sa pyramide des besoins.

² Arnaud G., Psychanalyse et organisations, Armand Collin, Paris, 2004, p. 2.

La psychologie humaniste accorde plus d'importance à la personne et à son épanouissement. Elle est issue de la tradition introspective.

Elle souligne l'importance de la conscience humaine, la connaissance de soi et la capacité d'opérer des choix plutôt que de l'influence des pulsions inconscientes et des événements environnementaux.

Selon cette approche, l'être humain est fondamentalement bon et tend à se réaliser et à actualiser son potentiel.

Au niveau des organisations, les partisans de l'école humaniste accordent beaucoup d'importance à l'attitude des individus et des groupes et, par ce fait, à l'application des techniques de relations humaines ayant pour effet d'accroître la satisfaction des individus et de hausser le niveau de productivité.

III. L'APPROCHE COGNITIVO-COMPORTEMENTALE

Cette approche est la combinaison

- de l'approche comportementale, avec une première vague de psychothérapies, appelées psychothérapies comportementales ;
- de l'approche cognitive, avec une deuxième vague de psychothérapies, dénommées psychothérapies cognitives ;
- des psychothérapies dites de troisième vague.

A. L'APPROCHE COMPORTEMENTALE ET LES PSYCHOTHERAPIES DE LA PREMIERE VAGUE

John Broadus Watson (1878-1952) considérait que l'introspection ne permettait pas d'effectuer une observation objective et rigoureuse des phénomènes de l'esprit. Watson s'est intéressé aux événements de l'environnement et aux comportements subséquents. Il a donc limité le champ d'étude de la psychologie au comportement et a fondé le béhaviorisme.

L'approche comportementale se caractérise par des conceptions « stimulus-réponse ». En outre, elle considère que les comportements sont le résultat d'un apprentissage ou d'une absence d'apprentissage et qu'ils sont déterminés par le milieu externe. Elle étudie les lois du conditionnement.

Burrhus Frederic Skinner (1904-1990) a popularisé cette école de pensée.

Les psychothérapies comportementales sont centrées sur les symptômes. Elles utilisent des méthodes de déconditionnement et sont de courte durée.

Dans une organisation donnée, certains comportements s'avèrent souhaitables, d'autres non. Les comportements souhaitables sont ceux qui contribuent à l'accomplissement des objectifs de l'organisation ; les autres sont ceux qui font obstacle à la poursuite de ces mêmes objectifs. Les managers efficaces identifient les comportements de leur personnel et les conditions de l'environnement qui les modifient. Ils cherchent ensuite à agir sur ces dernières pour obtenir les comportements qu'ils désirent voir apparaître chez leurs subordonnés.

B. L'APPROCHE COGNITIVE ET LES PSYCHOTHERAPIES DE LA DEUXIEME VAGUE

La psychologie cognitive a pour objet l'étude des processus mentaux qui avaient été mis de côté au début de la période behavioriste.

D'après cette approche, le comportement est plus qu'une simple réponse aux événements de l'environnement. En effet, ces derniers sont traités par l'organisme avant même d'être transformés en comportements.

Selon l'approche cognitive, les troubles émotionnels (problèmes d'anxiété, de dépression) sont issus de mécanismes de pensée inadéquats. Ce sont ces derniers qui font l'objet des thérapies cognitives, qui sont également de courte durée. On distingue la thérapie rationnelle-émotive comportementale d'Albert Ellis (1913-2007) et la thérapie cognitive d'Aaron Beck (1921).

Au niveau organisationnel, les thérapies cognitives sont utilisées dans le domaine du conseil et de la formation en entreprise dans le but d'améliorer les relations professionnelles et d'obtenir de meilleurs résultats.

Par ailleurs, l'approche cognitive s'est aussi focalisée « sur l'analyse de la prise de décisions effectuée par les responsables et, de manière plus large, sur la construction des connaissances dans les organisations »³.

C. LES PSYCHOTHERAPIES DE LA TROISIEME VAGUE

Celles-ci sont centrées notamment sur les émotions et l'acceptation.

On retiendra

- la méditation de la pleine conscience (mindfulness),
- la thérapie d'acceptation et d'engagement (Hayes).

³ Louche C., Introduction à la psychologie du travail et des organisations. Concepts de base et applications, Armand Colin, Paris, 2007, p. 35. C'est nous qui soulignons.

IV. L'APPROCHE SYSTEMIQUE

La théorie systémique appliquée au domaine humain envisage l'individu comme faisant partie d'un système. C'est ce système qui constitue son objet d'études.

D'après la définition la plus courante, un système est « *un ensemble d'éléments en interaction* »⁴.

L'école de Palo Alto est une école célèbre fondée par Grégory Bateson (1904-1980) en Californie après la deuxième guerre mondiale. Elle a effectué des travaux sur la communication.

Tout système a des propriétés, parmi lesquelles nous retiendrons :

- la rétroaction (ou feedback) : il s'agit de l'action en retour.

On distingue

- . la rétroaction positive (ou feed-back positif), qui pousse au changement ;
- . la rétroaction négative (ou feed-back négatif), qui pousse au maintien de la situation antérieure ;
- la totalité : un système est un tout qui ne peut être réduit à l'ensemble de ses éléments constitutants. Ce tout est
 - . supérieur à la somme des éléments qui le constituent. C'est ce qu'Edgar Morin appelle l'émergence ;
 - . inférieur à la somme des éléments qui le constituent. C'est ce que cet auteur appelle la contrainte ;
- l'homéostasie, qui est l'ensemble des processus qui permet au système de conserver son équilibre. Les troubles mentaux d'un membre d'une famille sont considérés comme faisant partie de l'équilibre de celle-ci. Il en va de même pour les dysfonctionnements d'une organisation ou d'un service.

Au cours d'une thérapie familiale systémique, on travaillera généralement avec toute la famille.

Au niveau organisationnel, les problèmes et dysfonctionnements seront envisagés au niveau du service ou de l'organisation dans leur entièreté.

⁴ Rosnay J. de, Le macroscopie. Vers une vision globale, Seuil, Paris, 1975, p. 84.

CHAPITRE IV : LA PERSONNALITE

I. DEFINITION

Il n'existe aucune définition de la personnalité admise par toutes les autorités en la matière. Quant à nous, nous retiendrons celle d'un théoricien bien connu : Salvatore Maddi. Nous la décomposons de façon à faciliter la compréhension du lecteur.

« *La personnalité est*

- *un ensemble*
 - *de caractéristiques et de tendances*
 - *qui détermine*
 - *les points communs*
 - *et les différences*
- *de comportement psychologique - des gens,*
 - *pensées,*
 - *sentiments*
 - *et actions*

comportement qui

- *présente une continuité dans le temps*
- *et ne peut être aisément attribué aux seules pressions - sociales*
 - *et biologiques*
 - *du moment »* ⁵.

Même si la personnalité se caractérise effectivement par une certaine continuité dans le temps, il faut savoir néanmoins qu'elle est sujette à une certaine évolution tout au long de la vie, évolution due aux expériences vécues par l'individu.

Chaque individu se caractérise par des traits de personnalité, qui déterminent son comportement.

⁵ Hellriegel D., Slocum J. W., Woodman R. W., Management des organisations, De Boeck Université, Bruxelles, 1993, p. 42. C'est nous qui structurons sous forme de tirets.

II. ORIGINES DES DIFFERENCES DE PERSONNALITE

Les facteurs à l'origine des différences de personnalité peuvent être classés de la façon suivante :

- l'hérédité ;
- le milieu :
 - . la culture ;
 - . la famille ;
 - . l'appartenance à différents groupes.

A. L'HEREDITE

On entend par hérédité la transmission par les gènes des caractères d'un être vivant à ses descendants.

B. LE MILIEU

1) la culture

Des anthropologues ont prouvé le rôle important joué par la culture dans la formation de la personnalité.

La culture façonne l'individu en fonction de ses valeurs. Elle lui impose ses normes ainsi que différents rôles sociaux, lesquels varieront en fonction de l'âge et du sexe.

Chaque culture se différencie par les attitudes et les réactions qu'elle encourage.

2) la famille

Les parents constituent la première voie d'insertion de l'individu dans la société.

Ils déterminent le développement de leurs enfants de trois façons différentes :

- en créant des situations de nature à engendrer certains comportements de leur part ;
- en servant de références et de modèles auxquels les enfants vont souvent s'identifier de façon étroite ;
- en récompensant ou en punissant certaines de leurs conduites.

Les frères et sœurs jouent également un rôle important dans la formation de la personnalité. Les autres membres de la famille (grands-parents, oncles, tantes, cousins), même s'ils sont moins proches, ne sont pas non plus sans influence.

La situation familiale détermine aussi les différences de comportements entre les individus. Les expériences qui s'y vivent, les occasions qui s'y rencontrent et les pressions qui s'y exercent varient en fonction de son niveau économique, de sa taille, de l'ordre des naissances, de sa race, de son lieu de résidence géographique, du niveau d'instruction des parents, etc.

3) l'appartenance à différents groupes

Tout au long de sa vie, l'individu appartient à différents groupes : compagnons de jeux, camarades d'école, équipes sportives, groupes d'amis et une fois adulte, milieu professionnel et cercle de relations.

Chacun de ces groupes est un lieu où l'individu aura un rôle à jouer et où il vivra une série d'expériences.

III. PERSONNALITE ET SITUATION

Les facteurs déterminant le comportement se situent non seulement dans la personnalité mais également dans la situation ou dans le contexte dans lequel se trouve l'individu.

C'est seulement en prenant en compte l'un et l'autre ainsi que leurs interactions que l'on sera à même de comprendre et d'expliquer le comportement.

Nous attirons ici l'attention sur ce que l'on appelle l'erreur fondamentale. Il s'agit du biais, consistant à sous-estimer les variables situationnelles au profit de variables personnelles ou dispositionnelles, lors de l'attribution d'une cause à un comportement. L'erreur fondamentale se manifeste de façon journalière chez chacun d'entre nous.

IV. LA THEORIE FREUDIENNE DE LA PERSONNALITE

A. STRUCTURE ET DYNAMIQUE DE LA PERSONNALITE

1) Première topique : le conscient, le préconscient et l'inconscient

La conscience est la « *qualité momentanée caractérisant les perceptions externes et internes parmi l'ensemble des phénomènes psychiques* »⁶.

Le préconscient « *désigne un système de l'appareil psychique nettement distinct du système inconscient* »⁷ et « *qualifie les opérations et les contenus de ce système* »⁸ « *Ceux-ci ne sont pas présents dans le champ actuel de la conscience* »⁹ mais restent « *accessibles à la conscience (connaissances et souvenirs non actualisés par exemple)* »¹⁰.

L'inconscient désigne le système qui est « *constitué des contenus refoulés* »¹¹.

Ce qui a été refoulé est toujours chargé d'énergie et essaie de retourner dans le conscient. C'est ainsi que le refoulé fait retour dans le conscient sous forme déguisée, à savoir sous forme de symptômes, de rêves et d'actes manqués.

2) Deuxième topique : le Ça, le Surmoi et le Moi

Le Ça est l'instance qui contient nos pulsions.

Le Surmoi est l'instance qui est constituée de tous les interdits et de tous les idéaux que l'individu a intériorisés (interdits et idéaux parentaux).

Le Moi est l'instance qui recherche des compromis entre les exigences du Ça et les pressions du milieu. Il a un rôle de médiateur.

⁶ Laplanche J., Pontalis J. B., Vocabulaire de la psychanalyse, PUF, Paris, 1984, p. 94.

⁷ *Ibidem*, pp. 320-321.

⁸ *Ibidem*, p. 321.

⁹ *Ibidem*, p. 321.

¹⁰ *Ibidem*, p. 321.

¹¹ *Ibidem*, p. 197.

B. LES ETAPES DU DEVELOPPEMENT DE LA PERSONNALITE

Au cours de son développement, l'enfant passe par plusieurs étapes, à savoir

- le stade oral,
- le stade anal,
- le stade phallique,
- la phase de latence.

La façon dont celles-ci se passent détermine la personnalité et les comportements futurs de l'individu.

C. L'ANGOISSE ET LES MECANISMES DE DEFENSE (ANNA FREUD)

1) L'angoisse

Tout être humain éprouve de l'angoisse à différents moments de son existence. Pour Anna Freud, il existe quatre types de motif qui font considérer une poussée pulsionnelle comme dangereuse :

- la peur de la puissance des pulsions ;
- la crainte du monde extérieur ;
- la peur du Surmoi ;
- les contradictions et les exigences souvent différentes des pulsions.

2) Les mécanismes de défense du Moi

On entend par mécanismes de défense les processus auxquels recourt le Moi pour se défendre contre l'angoisse.

Nous retiendrons les mécanismes de défense suivants :

- le refoulement,
- la fixation,
- la régression,
- la projection,
- la sublimation.

D. LE TRANSFERT ET LE CONTRE-TRANSFERT

Le transfert « Désigne, en psychanalyse, le processus par lequel les désirs inconscients s'actualisent sur certains objets dans le cadre d'un certain type de relation établi avec eux et éminemment dans le cadre de la relation analytique »¹².

Pour Freud, le transfert est « un phénomène humain universel [...] Il domine d'une manière générale les relations d'une personne à son environnement humain »¹³.

Le contre-transfert est un concept qui a

- un sens très large : il désigne alors l'ensemble des réactions du clinicien à la personne de son interlocuteur ;
- un sens plus précis : il se définit alors par l'« ensemble des réactions inconscientes de l'analyste à la personne de l'analysé, et plus particulièrement au transfert de celui-ci »¹⁴

Dans le domaine professionnel, les travailleurs ont donc des réactions contre-transférentielles, conscientes ou inconscientes, envers leurs subordonnés et leurs clients.

¹² Laplanche J., Pontalis J.-B., Vocabulaire de la psychanalyse, PUF, Paris, 1967, p. 492.

¹³ Freud S., Autoprésentation (1925), Œuvres complètes - psychanalyse, PUF, Paris, XVII, 1992, p. 75.

¹⁴ Laplanche J., Pontalis J.-B., Vocabulaire de la psychanalyse, PUF, Paris, 1967, p. 103.

CHAPITRE V : L'INTELLIGENCE

I. DEFINITION

A. DEFINITION

Le Petit Robert définit « l'intelligence » comme étant l'« *aptitude [d'un être vivant] à s'adapter à des situations nouvelles* »¹⁵.

B. ORIGINES DES DIFFERENCES D'INTELLIGENCE

Les facteurs à l'origine des différences d'intelligence sont également

- l'hérédité,
- le milieu.

Jean Piaget (1896-1980) s'est livré à l'étude du développement de l'intelligence.

C. NOTION DE QUOTIENT INTELLECTUEL

L'intelligence va être mesurée par des tests.

Sur base des résultats obtenus à un test d'intelligence, on calcule un quotient intellectuel, dont voici la formule :

$$\text{Q.I.} = \frac{\text{âge mental}}{\text{âge chronologique}} \times 100$$

Il existe d'autres façons de calculer le Q.I.

Par ailleurs, il faut savoir que le Q.I. ne mesure pas tous les types d'intelligence.

¹⁵ Le Petit Robert, Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française, Dictionnaires le Robert, Paris, 2007, p. 1349.

II. LE MODELE DES INTELLIGENCES MULTIPLES

Howard Gardner distingue 7 types d'intelligence :

- l'intelligence verbale,
- l'intelligence logico-mathématique,
- l'intelligence spatiale,
- l'intelligence corporelle,
- l'intelligence musicale,
- l'intelligence interpersonnelle,
- l'intelligence intrapersonnelle.

III. L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

Daniel Goleman¹⁶ a analysé les raisons pour lesquelles certains individus au Q.I. élevé échouent, alors que d'autres, au Q.I. beaucoup plus modeste, réussissent brillamment leur existence. Ces derniers possèdent notamment

- la maîtrise de soi,
- la persévérance,
- la motivation,
- le respect d'autrui,
- l'aisance en société,
- l'empathie.

¹⁶ Goleman D., L'intelligence émotionnelle ou comment transformer ses émotions en intelligence, Editions Robert Laffont, Paris, 1997.

A l'inverse, cet auteur décrit les conséquences négatives d'une intelligence émotionnelle déficiente :

- de l'instabilité affective,
- des difficultés avec les autres,
- des problèmes professionnels et médicaux.

L'intelligence émotionnelle n'est pas définitivement fixée : elle peut être stimulée et développée.

De nos jours, on parle de quotient émotionnel (Q.E.).

CHAPITRE VI : QUELQUES CONCEPTS FONDAMENTAUX

I. LA MOTIVATION

A. DEFINITION

On entend par motivation « *les forces qui agissent sur une personne ou en elle-même, pour la pousser à se conduire d’une manière spécifique, orientée vers un objectif* ». ¹⁷

Tout acte trouve sa source dans une ou plusieurs motivation(s).

Il existe de nombreux modèles explicatifs de la motivation. Nous citerons ici le système pulsionnel freudien, le conditionnement opérant, la pyramide des besoins de Maslow et le modèle de motivation en contexte scolaire de Viau ¹⁸.

B. CLASSIFICATIONS

1) Les motivations biologiques et psychologiques

Les premières ont leur source dans le corps et les secondes dans le psychisme.

2) Les motivations conscientes et inconscientes

Les motivations conscientes sont dépendantes des fonctions cognitives et intellectuelles. Elles motivent consciemment les comportements et proviennent d’une réflexion et d’un examen critique du conscient. L’individu saisit le but à atteindre et organise son comportement dans ce sens.

Les motivations inconscientes, comme leur nom l’indique, se situent dans l’inconscient. Elles ont été étudiées par l’approche psychanalytique.

¹⁷ Hellriegel D., Slocum J. W., Woodman R. W., Management des organisations, De Boeck Université, Bruxelles, 1993, p. 189.

¹⁸ Les trois premiers modèles seront traités ultérieurement dans la formation. Le dernier d’entre eux figure dans le montage “Motivation au travail” parmi les modules de remédiation du site de la HEH.

3) Les motivations intrinsèques et extrinsèques

Les motivations intrinsèques sont « *les forces qui incitent à effectuer des activités volontairement, par intérêt pour elles-mêmes et pour le plaisir de la satisfaction qu'on en retire* »¹⁹. Elles correspondent aux intérêts spontanés de l'individu.

Les motivations extrinsèques ont leur source à l'extérieur de la personne. Les activités sont effectuées pour obtenir des récompenses ou éviter des désagréments.

C. LES NIVEAUX D'ASPIRATION, D'EXPECTATION ET DE REALISATION

Suite à ses travaux, Robaye²⁰ distingue ces trois niveaux.

Le niveau d'aspiration représente le but que l'individu s'est fixé et le niveau qu'il désire atteindre lorsqu'il est placé devant une tâche.

Le niveau d'expectation est le but que ce dernier s'attend à atteindre.

Le niveau de réalisation est le résultat réel qui est atteint dans la réalisation de la tâche visée.

II. LES FRUSTRATIONS

A. DEFINITION

Selon Collette, on appelle frustration « *l'ensemble des mécanismes et des processus par lesquels la satisfaction d'un besoin ou d'une motivation est bloquée ou contrariée à cause de la présence d'un obstacle ou d'une barrière* »²¹.

¹⁹ Roussel P. La motivation au travail – Concepts et théories, dans : Les notes du LIRHE, note n° 326, Toulouse, LIRHE, p. 7.

²⁰ Robaye F., Niveaux d'aspiration et de réalisation, Paris, PUF, 1957.

²¹ Collette A., Introduction à la psychologie dynamique, éditions de l'Université de Bruxelles, 1990, p. 190.

B. CLASSIFICATION : LES FRUSTRATIONS EXTERNES ET INTERNES

Les frustrations externes ont leur source dans le milieu extérieur. Ce dernier fait obstacle à la satisfaction des besoins et des tendances de l'individu. Les frustrations externes ne deviennent effectives que si la personne a conscience de l'obstacle et est vraiment motivé vers la recherche de ce qui peut la satisfaire.

Les barrières du milieu peuvent être d'ordre matériel et/ou consister en interdictions sociales.

Certaines frustrations proviennent de certaines modalités au niveau de relations morales et sociales.

Les frustrations internes ont leur origine à l'intérieur de l'individu. Il peut s'agir d'obstacles personnels ou de conflits de motivation. Les premiers peuvent être d'ordre physique ou psychologique. Les seconds se subdivisent en

- conflits entre deux objectifs positifs,
- conflits entre deux objectifs négatifs,
- conflits en raison d'un objectif à la fois positif et négatif.

Les premiers peuvent être d'ordre physique ou psychologique.

C. LES MODALITES DE REPOSE A LA FRUSTRATION

Face à un obstacle, plusieurs types de solution sont possibles :

- enlever celui-ci,
- le contourner,
- le surmonter,
- abandonner le but,
- modifier le but.

D. LES EFFETS DE LA FRUSTRATION

Ceux-ci sont fonction de divers facteurs, à savoir

- la tolérance à la frustration,
- la force de la motivation et la puissance de l'obstacle.

CHAPITRE VII : LES TESTS

I. DEFINITION

Un test est une situation expérimentale standardisée destinée à évaluer un comportement par comparaisons statistiques avec celui d'autres individus placés dans la même situation.

En psychologie, les tests sont utilisés dans de nombreux domaines (hôpitaux, CPMS, justice, entreprise).

Un test a une valeur prédictive.

II. CONDITIONS A SATISFAIRE

Avant de lancer un test sur le marché et donc de l'utiliser concrètement, il s'agit de s'assurer qu'il satisfait les cinq conditions suivantes :

- la standardisation : un test est standardisé s'il y a uniformité dans la manière de donner les consignes, dans le temps accordé et dans la façon de corriger. Il faut, en effet, que tous les individus soient bien mis sur le même pied ;
- la fidélité : le test doit donner approximativement le même résultat s'il est répété après un certain temps sur les mêmes personnes et dans les mêmes conditions ;
- la validité : le test est valide s'il mesure bien ce qu'il est censé mesurer. Il doit donc être construit de façon à isoler la variable qu'il prétend mesurer ;
- l'étalonnage : la mesure effectuée par le test est en réalité un repérage sur une échelle, constituée par l'analyse des résultats d'un groupe d'individus de référence que l'on appelle " étalon ". Le résultat au test permet ainsi de repérer la position du sujet examiné par rapport aux individus de son groupe d'étalonnage ;

- la sensibilité : le test doit être suffisamment précis pour pouvoir bien différencier les individus au niveau de la (des) variable(s) mesuré(e)s.

III. CLASSIFICATION

Il existe de nombreux types de tests. On distingue :

- les tests de personnalité :
 - . les questionnaires de personnalité,
 - . les techniques projectives,
- les tests d'intérêts,
- les tests d'aptitudes :
 - . les tests d'aptitudes intellectuelles,
 - . les tests d'aptitudes mécaniques,
 - . les tests d'aptitudes psychomotrices,
- les tests de mémoire,
- les tests de connaissance (oraux ou écrits),
- les tests de performance ou de mise en situation.

CHAPITRE VIII : LES EMOTIONS

I. NOTION

La signification précise du terme « émotion » est sujet de débat entre psychologues et philosophes depuis plus d'un siècle.

Nous nous limiterons ici à rappeler qu'une émotion est un état interne et se manifeste donc par des sensations corporelles.

Il existe plusieurs émotions : l'amour, la joie, la colère, la peur, la tristesse, le dégoût, la honte, la culpabilité.

Nos émotions

- sont porteuses de messages. Elles traduisent des besoins ;
- constituent un moteur pour l'action.

Par ailleurs, il faut savoir qu'elles influent sur notre santé.

Enfin, dans un certain nombre de cas, elles sont projetées sur les autres.

II. LA CONNAISSANCE DE SON FONCTIONNEMENT EMOTIONNEL

Nous avons chacun notre propre fonctionnement. Nous assumons parfois magnifiquement certains sentiments et nous sommes parfois totalement démunis face à d'autres.

S'observer permet de mieux se connaître. Ainsi, lorsqu'une situation désagréable se produit, il s'agit d'identifier nos sensations physiques (réaction émotionnelle). En adoptant la position de l'observateur, du témoin qui regarde sans juger, nous pouvons ressentir des émotions sans qu'elles nous submergent. Après avoir identifié ce que l'on ressent exactement, il est important d'en trouver l'origine intérieure.

III. LES PIEGES EMOTIONNELS

Il s'agit de savoir si nous tombons dans l'un des pièges émotionnels suivants, à savoir :

- considérer que l'on n'a pas le droit de ressentir ce que l'on ressent ;
- se couper excessivement de ses sentiments ;
- entretenir une émotion qui nous fait souffrir ;
- être emporté par l'émotion.

IV. LA GESTION DES EMOTIONS

Voici différents moyens de gérer ses émotions et donc d'augmenter son intelligence émotionnelle :

- observer ce que l'on ressent (sensations physiques), sans jugement ;
- lâcher prise ;
- modifier ses pensées :
 - . recadrer ;
 - . remettre en question ses pensées ;
 - . centrer son attention sur un élément extérieur ;
 - . se dissocier ;
- agir :
 - . agir de façon à satisfaire ses besoins ;
 - . agir au niveau relationnel ;
 - . avoir des distractions positives ;
 - . faire de la relaxation.

BIBLIOGRAPHIE

LIVRES

- André C., Les thérapies cognitives, Bernet – Dalilo, Meschers, 1999.
- Anzieu D., Chabert C., Les méthodes projectives, PUF, Paris, 1987.
- Arnaud G., Psychanalyse et organisations, Armand Collin, Paris, 2004.
- Borysenko J., Penser le corps, panser l'esprit, Interéditions, Paris, 1991.
- Collette A., Introduction à la psychologie dynamique, éditions de l'Université de Bruxelles, 1990.
- D'Ansembourg T., Cessez d'être gentil, soyez vrai ! Être avec les autres en restant soi-même, Editions de l'Homme, Montréal, 2001.
- De Rosnay J. de, Le macroscopie. Vers une vision globale, Seuil, Paris, 1975.
- Dolan Shimon L., Gosselin E., Lamoureux G., Psychologie du travail et des organisations, Gaëtan Morin Editeur, Paris, 1996.
- Durant D., La systémique, collection Que sais-je, n° 1795, PUF, Paris, 1979.
- Fantini-Hauwel C., Introduction aux théories de la personnalité, Dunod, Malakoff, 2018.
- Freud A., Le moi et les mécanismes de défense, PUF, Paris, 1952.
- Freud S., Autoprésentation (1925), Œuvres complètes - psychanalyse, PUF, Paris, XVII, 1992.
- Freud S., Cinq leçons sur la psychanalyse, Payot, Paris, 1971.
- Freud S., Métapsychologie, Gallimard, Paris, 1968.
- Goleman D., L'intelligence émotionnelle ou comment transformer ses émotions en intelligence, Robert Laffont, Paris, 1997.
- Goleman D., L'intelligence émotionnelle 2. Cultiver ses émotions pour s'épanouir dans son travail, Robert Laffont, Paris, 1999.
- Hellriegel D., Slocum J. W., Woodman R. W., Management des organisations, De Boeck Université, Bruxelles, 1993.
- Huber W., Introduction à la psychologie de la personnalité, Pierre Mardaga, Bruxelles, 1977.

Lecomte J., Les entreprises humanistes. Comment elles vont changer le monde, Les Arènes, Paris, 2016.

Lewin K., A dynamic theory of personality, Mc Graw Hill, N. Y., 1935.

Louche C., Introduction à la psychologie du travail et des organisations. Concepts de base et applications, Armand Colin, Paris, 2007.

Mucchielli R., La conduite de réunions, ESF, Paris, 1994.

Rexand - Galais F., L'entretien d'aide sociale. Techniques de l'écoute et pratique de l'entretien, Librairie Vuibert, Paris, 2002.

Robaye F., Niveaux d'aspiration et de réalisation, Paris, PUF, 1957.

Rosenberg M. B., Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs). Initiation à la communication non violente, La Découverte et Syros, Paris, 2002.

Sultan S., Chudzik L., Du diagnostic au traitement : Rorschach et MMPI-2, Editions Mardaga, Wavre, 2010.

Vianin P., La motivation scolaire. Comment susciter le désir d'apprendre ? De Boeck Université, Bruxelles, 2007.

Viau R., La motivation en contexte scolaire, De Boeck Université, Bruxelles, 2004.

ARTICLES

Mon travail, ma vie et moi : dossier, *Psychologie*, n°201, octobre 2001.

Roussel P. La motivation au travail – Concepts et théories, dans : Les notes du LIRHE, note n° 326, Toulouse, LIRHE.

DICTIONNAIRES

Dixel Dictionnaire, Dictionnaires Le Robert, Paris, 2010.

Doron R. et Parot F. (sous la direction de), Dictionnaire de psychologie, PUF, Paris, 2015.

Laplanche J., Pontalis J.-B., Vocabulaire de la psychanalyse, PUF, Paris, 1967.

Le Petit Robert, Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française, Dictionnaires le Robert, Paris, 2007.

BIBLIOGRAPHIE A L'USAGE DES ETUDIANTS

LIVRES

Collette A., Introduction à la psychologie dynamique, éditions de l'Université de Bruxelles, 1990.

D'Ansembourg T., Cessez d'être gentil, soyez vrai ! Être avec les autres en restant soi-même, Editions de l'Homme, Montréal, 2001.

Durant D., La systémique, collection Que sais-je, n° 1795, PUF, Paris, 1979.

Filliozat I., Que se passe-t-il en moi ? Mieux vivre ses émotions au quotidien, Jean-Claude Lattès, Paris, 2001.

Freud S., Cinq leçons sur la psychanalyse, Payot, Paris, 1971.

Goleman D., L'intelligence émotionnelle ou comment transformer ses émotions en intelligence, Robert Laffont, Paris, 1997.

Goleman D., L'intelligence émotionnelle 2. Cultiver ses émotions pour s'épanouir dans son travail, Robert Laffont, Paris, 1999.

Rosenberg M. B., Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs). Initiation à la communication non violente, La Découverte et Syros, Paris, 2002.

Rueff-Escoubes C., La sociopsychanalyse de Gérard Mendel. Autorité, pouvoirs et démocratie dans le travail, La Découverte, Paris, 2008.

ARTICLE

Mon travail, ma vie et moi : dossier, *Psychologie*, n°201, octobre 2001.