



Rapport de recherche sur l'intelligence émotionnelle



Stratégies en milieu de travail
sur la santé mentale

Gracieuseté de la Canada Vie



March 2022

Résumé général des résultats

- La majorité des travailleurs canadiens se situent dans la moyenne en ce qui concerne l'intelligence émotionnelle. Ils sont rarement tout à fait d'accord ou en désaccord avec les énoncés, **avec une note moyenne de 7,1/10**. Dans l'ensemble, 14 % des répondants ont obtenu une note élevée et seulement 1 % une note faible.
- Une comparaison avec les résultats d'une étude de 2012 montre que, dans l'ensemble, **l'intelligence émotionnelle des managers n'a pas augmenté au cours de la dernière décennie**. Les paramètres auto-évalués n'ont pas changé de manière notable, à l'exception d'une augmentation de 47% (2012) à 53% des personnes interrogées étant identifiées comme "défiées" dans un ou plusieurs domaines.
- **Les Canadiens ayant un emploi considèrent que leur intelligence émotionnelle est la plus forte lorsqu'il s'agit de leurs relations avec les autres**. Environ un quart d'entre eux disent qu'ils savent écouter, qu'ils sont respectueusement directs lorsqu'on le leur demande, qu'ils sont conscients de la façon dont leurs paroles et leurs actions affectent les autres, qu'ils comprennent les points de vue et les opinions des autres même s'ils ne sont pas d'accord et qu'ils sont toujours respectueux même lorsqu'ils se sentent frustrés ou contrariés.
- Dans l'ensemble, **les scores d'intelligence émotionnelle auto-évalués sont similaires chez les hommes et les femmes**, bien qu'ils présentent des points forts et des points faibles différents. Les hommes déclarent se sentir particulièrement compétents lorsqu'il s'agit de rester calme et confiant dans des situations difficiles (23 % contre 19 % des femmes), alors que les femmes ont obtenu le score le plus bas dans ce domaine. Les femmes indiquent que leur plus grande force est leur capacité d'écoute (33 % contre 22 % pour les hommes) ; en revanche, les hommes ont obtenu la note la plus basse pour ce qui est de la capacité à comprendre le point de vue des gens lorsqu'ils sont vraiment bouleversés (10 % contre 22 % pour les femmes).

Résumé général des résultats

- Les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) ont plus confiance en leur intelligence émotionnelle dans presque tous les domaines, et ne sont à la traîne des autres groupes d'âge que dans un seul domaine, celui de "se sentir à l'aise face aux réactions émotionnelles négatives des autres" (7 % vs 18-34 ans, 14 % ; 35-54 ans, 10 %). **Les jeunes Canadiens indiquent que leur plus grand domaine d'amélioration est l'impact du stress sur leur productivité (4 % indiquent que le stress n'a pas d'impact).**
- Les personnes interrogées dans les secteurs d'emploi centrés sur les personnes, tels que les soins de santé, le commerce de détail et l'éducation, ont déclaré des niveaux d'intelligence émotionnelle plus élevés que les autres secteurs. **L'industrie manufacturière et la construction, par exemple, obtiennent de faibles résultats dans les domaines liés spécifiquement à la gestion des émotions d'autrui**, alors que 27 % des répondants du secteur du commerce de détail ont indiqué être facilement capables d'aborder une situation chargée d'émotions en faisant preuve d'empathie et de compréhension sans porter de jugement.
- Dans la comparaison entre les managers et les non-managers, **les managers ont obtenu des scores plus élevés que les non-managers dans tous les domaines**. Les écarts entre les deux vont de 7% à 11%, le plus important étant "les autres me demandent régulièrement de l'aide lorsqu'ils sont en détresse émotionnelle", bien que cela puisse être un reflet de la position plutôt qu'un facteur d'intelligence émotionnelle. Les managers sont également plus susceptibles d'avoir le sentiment d'être manipulés par une communication inefficace (13% contre 7% des non-managers).

Différences démographiques

Âge

- Les scores d'intelligence émotionnelle sont plus élevés chez les travailleurs canadiens plus âgés.
- Les jeunes travailleurs canadiens indiquent avoir moins de contrôle sur leurs émotions, être moins capables de rester calmes sous pression ou dans des situations difficiles, et avoir moins de contrôle sur leur stress. Ils estiment qu'il vaut mieux que les gens restent à l'écart lorsqu'ils font face à des demandes urgentes, car ils ont tendance à montrer plutôt qu'à dire ce qu'ils ressentent lorsqu'ils sont contrariés. La colère est l'émotion la plus difficile à contrôler pour ce groupe d'âge, et lorsqu'ils sont contrariés, ils disent qu'il leur faut beaucoup de temps pour se sentir à nouveau eux-mêmes. Ils déclarent également être moins conscients de l'effet qu'ils ont sur les autres et moins susceptibles de penser que les autres les considèrent comme des personnes qui savent écouter.
- Malgré ces défis, les jeunes travailleurs canadiens sont plus susceptibles de reconnaître la nécessité de s'améliorer. Ils sont plus susceptibles de penser qu'ils seraient plus efficaces s'ils pouvaient mieux gérer le stress, et qu'il est important de continuer à améliorer leurs compétences pour soutenir les autres qui sont stressés.
- Malgré leurs difficultés à gérer leurs émotions, les jeunes employés canadiens ont tendance à se sentir plus à l'aise face aux émotions négatives des autres. Ils indiquent être un peu plus aptes que les autres groupes d'âge à identifier les raisons pour lesquelles ils réagissent d'une certaine façon.

	18-34	35-54	55+
Un score élevé d'intelligence émotionnelle	9%	15%	20%
Il est important pour moi de continuer à améliorer mes compétences en matière de compréhension et de soutien des personnes stressées de mon entourage	31%	26%	26%
Je suis généralement calme et confiant dans les situations difficiles	16%	22%	27%
Je reste calme même sous une pression extrême	16%	17%	24%
Je me sens à l'aise pour gérer les réactions émotionnelles négatives des autres	14%	10%	7%
Dans la plupart des cas, je contrôle mon stress*	10%	19%	29%
Le stress ne m'empêche pas d'être efficace*	4%	9%	11%

* Demandé en face dans l'enquête

Différences démographiques

Genre

- Les scores d'intelligence émotionnelle sont similaires chez les hommes et les femmes.
- Dans l'ensemble, les hommes employés indiquent qu'ils parviennent mieux à maîtriser leurs émotions dans leurs relations avec les autres. Ils déclarent se sentir plus calmes et plus sûrs d'eux dans les situations difficiles, et capables de dissimuler leurs réactions émotionnelles. Ils se sentent également plus à l'aise dans la gestion des conflits et peuvent plus facilement formuler des critiques constructives. Cela dit, ils sont aussi plus susceptibles de dire qu'ils auront une forte réaction émotionnelle lorsqu'ils seront contrariés.
- Les femmes qui ont un emploi, en revanche, déclarent être plus empathiques envers leur entourage. Elles ont plus de chances d'être considérées comme sachant écouter, sont régulièrement sollicitées par ceux qui sont en détresse émotionnelle et sont toujours respectueuses, quelle que soit leur frustration. Elles obtiennent un score élevé dans leur capacité à aborder des situations émotionnellement chargées à partir d'un lieu d'empathie sans jugement et peuvent adapter leur style de communication pour répondre aux besoins des autres. Elles se montrent confiantes dans leur capacité à dissocier leur propre stress des situations et sont plus à même de se concentrer sur les besoins des autres, même lorsqu'elles sont confrontées à leurs propres problèmes.
- Les femmes ayant un emploi déclarent également être plus conscientes de leur propre rôle dans la réaction des autres, être capables de comprendre leurs propres émotions, d'où elles viennent et l'impact qu'elles ont sur les autres, plus que les hommes.

	Male	Female
Je suis généralement calme et confiant dans les situations difficiles	23%	19%
La plupart des gens qui m'entourent me décriraient comme une personne qui sait écouter	22%	33%
Je suis conscient de l'effet de ce que je fais ou dis sur les autres	22%	32%
Je suis facilement capable d'adapter mon style de communication pour répondre aux besoins et aux préférences des autres	18%	22%
Je suis à l'aise lorsque les autres parlent de leurs émotions avec moi*	13%	23%
Je peux comprendre ce que les autres ressentent lorsqu'ils sont vraiment bouleversés*	10%	22%

* Demandé en face dans l'enquête

Différences démographiques

Secteur de l'emploi

- Les personnes travaillant dans le secteur du **commerce de détail** sont plus susceptibles d'indiquer qu'elles comprennent l'importance d'apprendre à gérer leur propre stress et à aider les autres à gérer leur stress en créant une ambiance positive et en abordant les situations émotionnelles avec empathie. Ils sont plus conscients de ce qui déclenche des réactions émotionnelles et sont toujours respectueux, indépendamment de ce qui se passe autour d'eux, et sont plus confiants dans la résolution des conflits.
- Les répondants du secteur de **l'éducation** s'attribuent des scores élevés en intelligence émotionnelle (19%). Ils sont plus confiants que les autres dans leur capacité à gérer les émotions des autres. Ils déclarent comprendre les opinions des autres, même lorsqu'ils ne sont pas d'accord, sont considérés comme de bons auditeurs et peuvent adapter leur style de communication pour répondre aux besoins des autres. Elles sont moins susceptibles de se sentir mal à l'aise lorsque les autres parlent de leurs émotions et peuvent rester calmes lorsqu'elles le font. Elles offrent leur soutien aux autres même si elles ne sont pas directement responsables et sont plus susceptibles d'être considérées comme respectueuses et directes. Dans tout cela, ils indiquent être plus susceptibles d'être conscients de l'effet de ce qu'ils font ou disent sur les autres. Malgré cela, le stress est difficile pour cette industrie et ils révèlent se sentir moins capables de créer des humeurs positives lorsqu'ils gèrent leur propre stress. Certains signalent des problèmes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, ainsi qu'une incapacité à bien recevoir les critiques.

	Détail
Je pense que c'est une bonne utilisation de mon temps que de me concentrer sur le développement de compétences qui m'aideront à mieux comprendre et gérer le stress	29%
Je suis facilement capable d'aborder des situations chargées d'émotion en faisant preuve d'empathie et de compréhension sans porter de jugement	27%
Je serais plus efficace, sur le plan personnel et professionnel, si je trouvais des moyens de mieux gérer mon stress	23%
Je sais comment créer une ambiance positive lorsque les personnes qui m'entourent sont soumises à un stress élevé	23%
Les gens me décriraient comme une personne habile à résoudre les conflits	21%

	Éducation
La plupart des gens qui m'entourent me décriraient comme une personne qui sait écouter	35%
Je pense avoir une bonne capacité à comprendre les points de vue et les opinions des autres, même lorsque je ne suis pas d'accord	31%
D'autres me décriraient comme étant respectueusement directe lorsque la situation l'exige	29%
Je suis facilement capable d'adapter mon style de communication pour répondre aux besoins et aux préférences des autres	25%
Je sais comment créer une ambiance positive lorsque les personnes qui m'entourent sont soumises à un stress élevé	15%

Différences démographiques

Secteur de l'emploi

- Les répondants du secteur des soins de santé indiquent qu'ils comprennent l'importance d'apporter du soutien aux autres et estiment qu'ils devraient continuer à améliorer ces compétences. Ils déclarent être plus à l'aise pour gérer les émotions négatives des autres et leur apporter du soutien, et peuvent adapter leur style de communication pour répondre aux besoins des autres. Cependant, les personnes de cette industrie révèlent avoir des problèmes à gérer leurs propres émotions, avoir moins de contrôle sur leur stress et être moins susceptibles de rester calmes et respectueux dans des situations difficiles. Ils estiment que leur stress les rend moins efficaces.
- Ceux qui travaillent dans le secteur manufacturier et, dans une certaine mesure, dans le secteur de la construction, indiquent accorder moins d'importance à la gestion des émotions. La gestion de leur propre stress ainsi que la gestion du stress des autres ne sont pas des éléments importants à leurs yeux. Ils se révèlent moins conscients de leur impact sur les autres et moins capables d'adapter leur style de communication. Les autres sont moins susceptibles de se tourner vers les personnes de ce secteur lorsqu'ils sont en détresse émotionnelle et ils déclarent être moins susceptibles d'offrir leur soutien dans ces situations. Les répondants de ces secteurs ne sont pas à l'aise avec les émotions et sont plus susceptibles d'avoir l'impression d'être manipulés par ceux qui manifestent cette émotion. Les répondants du secteur de la construction sont plus confiants dans leur capacité à formuler des critiques constructives que ceux des autres secteurs.

	Fabrication
Il est important pour moi de continuer à améliorer mes capacités à comprendre et à soutenir les personnes stressées de mon entourage	17%
Je suis facilement capable d'adapter mon style de communication pour répondre aux besoins et aux préférences des autres	14%
Je suis à l'aise pour parler aux autres de leurs émotions et de leurs sentiments	7%
D'autres personnes me demandent régulièrement de l'aide lorsqu'elles sont en détresse émotionnelle	5%
Je reconnais le soutien émotionnel des autres, même s'ils ne viennent pas me demander du soutien*	4%

	Soins de santé
Il est important pour moi de continuer à améliorer mes capacités à comprendre et à soutenir les personnes stressées de mon entourage	32%
Je suis facilement capable d'adapter mon style de communication pour répondre aux besoins et aux préférences des autres	21%
Je suis généralement calme et confiant dans les situations difficiles	17%
For the most part, I have control over my stress*	11%
Le stress ne m'empêche pas d'être efficace*	5%

* Demandé en face dans l'enquête

Différences démographiques

Managers et non-Managers

- Sans surprise, les managers déclarent être plus enclins à aider les autres lorsqu'ils sont en détresse émotionnelle. Ils indiquent être plus à même de faire la différence entre des émotions similaires et sont plus à l'aise pour faire face aux réactions négatives des autres tout en restant calmes et confiants. Cependant, ils montrent également qu'ils sont plus susceptibles de penser qu'ils sont manipulés et qu'ils ont plus de mal à trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

	Managers	Non-managers
Je peux facilement distinguer des émotions similaires, telles que la colère, le dégoût et la honte	31%	22%
Je suis généralement calme et confiant dans les situations difficiles	27%	20%
D'autres personnes me demandent régulièrement de l'aide lorsqu'elles sont en détresse émotionnelle	22%	11%
Je me sens à l'aise pour gérer les réactions émotionnelles négatives des autres	17%	10%
Je lutte régulièrement pour maintenir une bonne harmonie entre le travail et la vie privée	16%	10%
Il est déraisonnable de se concentrer sur les réactions émotionnelles des autres lorsque je suis soumis à de fortes exigences	13%	6%
Une communication inefficace est presque toujours le signe d'une personne manipulatrice	13%	7%
Les gens peuvent voir que je suis émotionnellement bouleversée, même si je n'ai pas dit un mot	11%	18%
Se plaindre ou pleurer est presque toujours un stratagème pour attirer mon attention	11%	5%

Managers

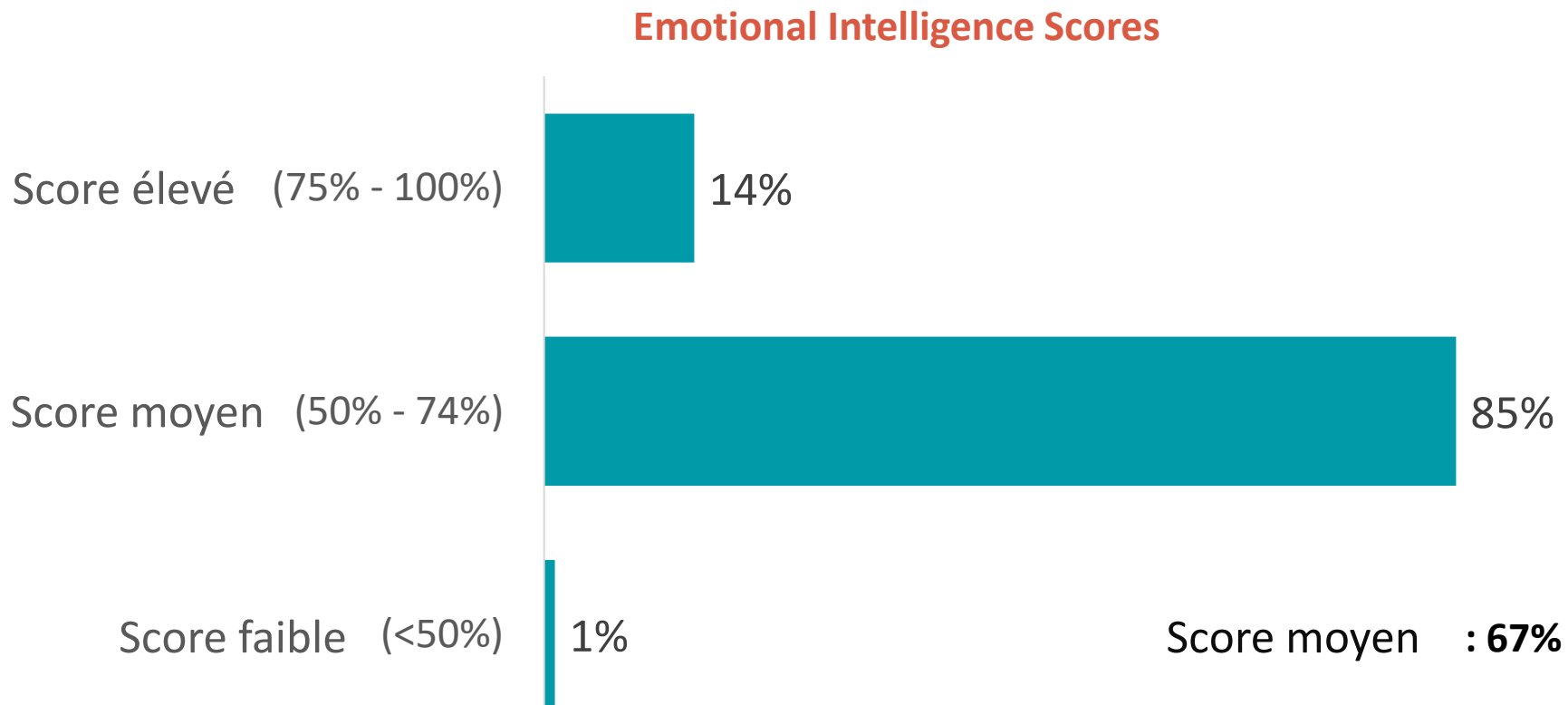
- Dans l'ensemble, les managers obtiennent un score légèrement supérieur à celui des non-managers pour la plupart des facteurs d'intelligence émotionnelle.
- Neuf managers sur dix indiquent qu'ils comprennent l'importance d'améliorer leurs compétences et de soutenir ceux qui sont stressés, les hommes étant plus fortement d'accord que les femmes.
- 82 % des managers ont déclaré être respectueux, quel que soit leur degré de frustration ou de contrariété, les femmes managers et les personnes âgées de 35 à 54 ans étant plus susceptibles d'être tout à fait d'accord.
- La moitié des managers canadiens âgés de 18 à 34 ans indiquent manquer de confiance dans leur capacité à contrôler leur stress.
- 83 % des managers ont déclaré être capables d'aborder les situations à forte charge émotionnelle en faisant preuve de non-jugement, d'empathie et de compréhension. Les femmes managers sont plus susceptibles de faire preuve d'empathie et de non-jugement.

Non-managers

- Plus d'un quart (27 %) des non-managers sont d'accord pour dire que les autres les considèrent comme des personnes qui savent écouter. Les résidents des Prairies et de l'Ontario, les travailleurs de l'industrie du transport, les personnes âgées de plus de 35 ans et les hommes sont tout à fait d'accord pour être décrits comme sachant écouter par les autres.
- 86 % des non-managers indiquent être conscients de l'effet qu'ils ont sur les autres. Cela est particulièrement vrai pour ceux qui travaillent dans les secteurs de l'éducation, de la finance ou de l'assurance, qui ont plus de 35 ans, qui s'identifient comme des femmes ou des membres de la communauté LGBTQ2S+, et ceux qui souffrent d'un trouble mental.
- Plus de la moitié (55%) des non-managers ont déclaré être à l'aise lorsqu'ils font face aux réactions émotionnelles négatives des autres. Les hommes et les minorités visibles sont plus susceptibles de mieux gérer les réactions négatives.
- 52 % des non-managers disent généralement ne pas reconnaître la détresse émotionnelle d'autrui avant d'être sollicités. Les résidents du Québec, les hommes, ceux qui travaillent dans les secteurs de la fabrication, du transport et de la construction, ceux qui travaillent sur place et les minorités visibles sont moins susceptibles de reconnaître la détresse émotionnelle des autres.

La plupart des travailleurs canadiens ont un score d'intelligence émotionnelle moyen

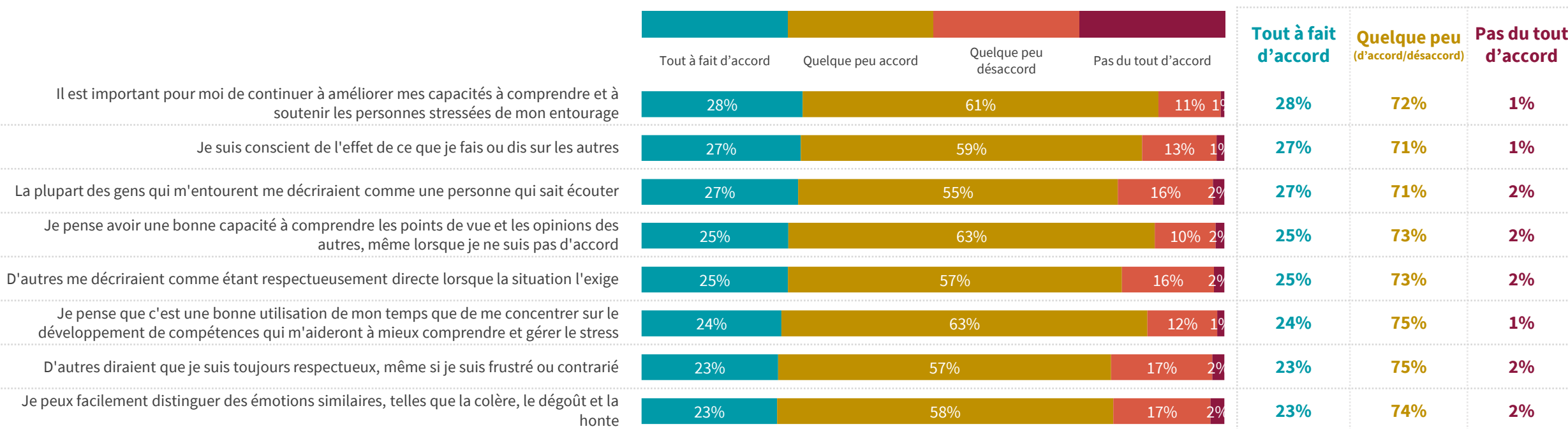
- Plus de huit travailleurs canadiens sur dix (85 %) ont obtenu un score d'intelligence émotionnelle qui se situe dans la moyenne, 14 % ont obtenu un score élevé et seulement 1 % un score faible.
- Le score moyen obtenu est de 67%.



Dans l'ensemble, les Canadiens ont obtenu les meilleurs résultats en ce qui concerne la capacité à traiter avec les autres et l'importance d'améliorer ces compétences

- Bien qu'environ un quart seulement des Canadiens soient tout à fait d'accord avec ces énoncés, ces scores sont plus élevés que ceux d'autres énoncés sur l'intelligence émotionnelle.

Déclarations positives - d'accord ou pas d'accord





Lesli Martin, Vice-président senior, Pollara
Michael Cooper, Vice-président, RSMC
Brittany Saab, Coordinatrice nationale, engagement des parties prenantes, RSMC

RECHERCHE
EN SANTÉ
MENTALE
CANADA

MENTAL
HEALTH
RESEARCH
CANADA

canada **vie**^{MC}

Stratégies en milieu de travail
sur la santé mentale

Gracieuseté de la Canada Vie

pollara
strategic insights
www.pollara.com