

CONCOURS D'ENTRÉE

FORMATION INITIALE

2024

CONCOURS D'ENTREE EN DIRECTION TECHNIQUE
Formation Initiale - 2024/2025
Epreuve du mercredi 20 mars 2024

EPREUVE REDACTIONNELLE

Durée : 2 heures. Coefficient 1.

De 9h00 à 11h00

La note est donnée sur 20

Le présent sujet comporte 6 pages. Assurez-vous que cet exemplaire soit complet. S'il est incomplet, demandez un nouvel exemplaire au surveillant desalle.

Important :

- L'usage du téléphone portable ou de tout objet connecté est interdit. Aucun document n'est autorisé.
- Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

ENSATT

Epreuve rédactionnelle (durée : 2 heures)

1. RÉSUMÉ

Réalisez un résumé du texte, d'une trentaine de lignes environ.

2. DISSERTATION, en une quarantaine de lignes

Présentez et analysez une ou plusieurs situations permettant de mettre en évidence le concept d'intelligence émotionnelle. Votre analyse devra s'appuyer sur le texte ci-après, et des exemples concrets. Elle sera structurée et elle montrera votre capacité à exercer un esprit critique. Vous pourrez puiser la ou les situations mobilisées dans votre expérience personnelle (professionnelle, artistique, associative, etc.), vos connaissances, ou être fictives.

DOCUMENT : Activez votre intelligence émotionnelle,

Tout pour gagner en efficacité relationnelle : Introduction de l'ouvrage

Lebreton, Philippe, Du Sorbier, Patricia

Paris : Eyrolles, 2020

Qu'est-ce qu'une émotion ? Pourquoi éprouvons-nous des émotions ? Pouvons-nous les contrôler ? Comment s'en faire des alliées ? Comment les piloter ? Comment gérer celles de mon interlocuteur ? Comment agir avec intelligence émotionnelle ?

Autant de questions sans réponses ! Bienvenue dans le monde des émotions, cette terre inconnue pour beaucoup d'entre nous... Et pour cause ! Qu'avons-nous appris au sujet des émotions, de la part de nos parents, nos professeurs, nos managers... Principalement qu'il fallait s'en méfier, que l'émotion pervertissait la raison ! Qu'elles ne sont pas bonnes conseillères car irrationnelles, irréflechies, intempestives, fâcheuses. Qu'il faut à tout prix les contrôler, les maîtriser, n'en rien laisser paraître. Rester droit dans ses bottes quoi qu'il arrive !

Voici quelques exemples d'injonctions qui ont façonné notre éducation : un homme ne pleure pas, une femme ne se met pas en colère, il ne faut pas montrer sa joie en public... Prière de laisser les émotions au vestiaire et, surtout, qu'elles ne franchissent pas la porte de l'entreprise, car elles sont incompatibles avec un travail efficace ! Si vous êtes triste, on vous dira dépressif ; si vous êtes en colère, on vous dira agressif ; si vous avez peur, on vous dira anxieux — même votre joie pourra paraître suspecte...

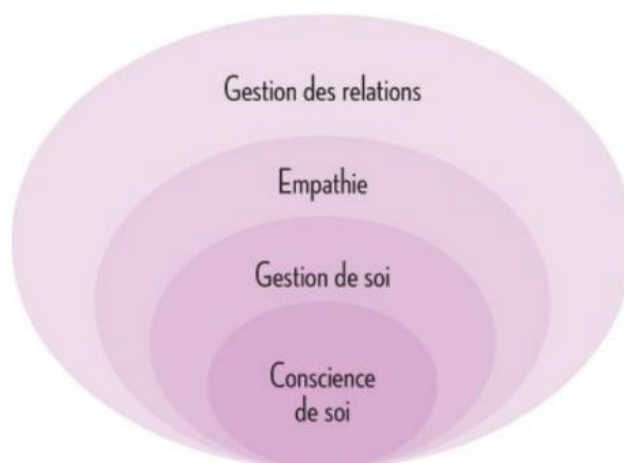
Beaucoup de personnes pensent que gérer ses émotions signifie les dompter, les contrôler, les refouler. Conséquence ? À force de les contenir encore et encore, nous sommes dans l'inconfort et sous le néfaste effet « cocotte-minute », car arrive l'imprévisible moment, celui de l'explosion. Coupables et honteux, nous nous promettons de mieux les contrôler la prochaine fois. Si la maîtrise de soi et de ses émotions reste encore un mot d'ordre, depuis quelques années, la situation a évolué.

Les émotions ne sont pas si irrationnelles qu'il y paraît. Porteuses d'informations, elles nous sont d'une grande utilité, notamment lors de nos prises de décision. Il est temps de se réconcilier avec elles, de nous en servir plutôt que de les subir, de développer son intelligence émotionnelle, cette capacité à gérer ses propres émotions et celles des autres. C'est en 1990 que deux chercheurs américains, Peter Salovey et John Mayer¹ introduisent l'expression « intelligence émotionnelle ». En 1995, Daniel Goleman, psychologue américain pionnier de la psychologie positive, la popularise dans son best-seller mondial *L'Intelligence émotionnelle*².

L'intelligence émotionnelle, « cet art d'utiliser ses émotions », part de soi pour ensuite pouvoir aller vers les autres. Deux niveaux donc, et pour chacun, deux compétences :

- Niveau 1 : intra personnel, moi et moi :
 - la conscience de soi : reconnaître ses émotions, repérer les sensations physiques associées, les accueillir, les écouter, les nommer, comprendre l'impact qu'elles ont sur soi et identifier le besoin caché ;
 - la gestion de ses émotions : réguler ses émotions, faire face à leurs manifestations perturbatrices, les canaliser, choisir les réactions qui conviennent en fonction de la situation et de l'objectif, susciter des états positifs, gérer des états émotionnels difficiles.

- Niveau 2 : interpersonnel, moi avec les autres :
 - l'empathie : savoir reconnaître et accepter les émotions de l'autre et y faire face sans être pour autant dans la contagion émotionnelle. Savoir écouter avec bienveillance, comprendre ses besoins, ses points de vue ;
 - l'interaction sociale : repérer les émotions de chacun, bâtir des relations constructives et de confiance en tenant compte des points de vue différents, savoir gérer tensions et conflits, faire preuve de leadership et de charisme.



¹ Peter Salovey et John Mayer, « *The intelligence of emotional intelligence* », *Cognition and Personality*, vol. 17, n° 4, octobre - décembre 1993, p. 433-442.

² Daniel Goleman, *Emotional Intelligence* ; trad. *L'Intelligence émotionnelle - Intégrale*, J'ai lu, 2014 (réédition).

Développer son intelligence émotionnelle, c'est ouvrir la porte aux émotions, leur faire de la place afin d'éviter qu'elles ne prennent le contrôle sur nous.

Plusieurs études ont pu démontrer qu'une personne (collaborateur, chef de projet, manager...) avec un bon niveau d'intelligence émotionnelle sait faire preuve des caractéristiques suivantes :

- est résilient ;
- exprime ses émotions ;
- garde son sang-froid ;
- se connaît et s'accepte ;
- fait preuve de curiosité envers les autres ;
- s'adapte au changement ;
- fait preuve de sensibilité ;
- porte une attention sincère ;
- fait preuve d'empathie ;
- a confiance en lui ;
- sait s'affirmer et dire non ;
- donne de la reconnaissance ;
- écoute son intuition ;
- est ouvert à la critique ;
- trouve les mots justes ;
- prend des décisions pertinentes...

Aujourd'hui, pour beaucoup d'entreprises l'objectif est de développer les soft skills des collaborateurs.

La compétence qui fait la différence

Un nouveau rapport publié en 2019 « Emotional intelligence — The essential skillset for the age of AI » de Capgemini Research Institute souligne que la demande des entreprises pour des salariés disposant d'une forte intelligence émotionnelle pourrait ainsi être multipliée par six dans les années à venir. À l'heure actuelle, 74 % des cadres dirigeants et 58 % des employés non-cadres interrogés pour les besoins de l'étude estiment par ailleurs qu'il ne sera bientôt plus possible de faire l'impasse sur cette compétence. Les entreprises doivent désormais prioriser l'intelligence émotionnelle dans leurs activités de recrutement et formation ainsi que dans leurs valeurs.

Si les hard skills recouvrent les compétences techniques, les soft skills sont les compétences personnelles et sociales, orientées vers les interactions humaines. À la différence du quotient intellectuel, elles font appel à l'intelligence émotionnelle et jouent un rôle clé dans l'épanouissement d'un individu au sein de son environnement.

Être compétent professionnellement parlant est une chose. Savoir gérer ses émotions et avoir un bon relationnel en est une autre. Désormais, avoir un diplôme ne suffit pas. En effet, quel intérêt pour l'entreprise de recruter un super expert si l'équipe est en souffrance et que personne n'aime travailler avec lui ? La connaissance, qui était autrefois l'apanage de ceux qui avaient fait de longues études, n'est plus une caractéristique distinctive à l'heure d'Internet, où tout un chacun trouve les réponses à n'importe quelle interrogation.

À compétences égales, c'est donc sur votre savoir-être que se fera toute la différence lors d'un recrutement ou d'une promotion. Alors que nous sommes dans une époque où la robotisation et l'intelligence artificielle sont désormais capables de remplacer les humains

dans de nombreuses tâches techniques, les compétences comportementales prennent de la valeur et sont perçues comme un plus.

Les soft skills sont les compétences de l'humain : confiance en soi, créativité, communication, écoute, empathie, gestion du temps, gestion du stress, sens du collectif, curiosité, sens critique, orientation client. En somme, ce sont toutes ces qualités personnelles qui transforment un salarié lambda en un collaborateur efficace, impliqué et engagé !

Et la bonne nouvelle, c'est que développer son intelligence émotionnelle, cela s'apprend et se travaille au quotidien.