

Intelligence sociale

L'intelligence sociale est définie comme la **capacité de naviguer dans des situations sociales**, d'interagir avec les autres de manière efficace, et de comprendre les dynamiques sociales. Elle implique des compétences telles que la communication, l'écoute active et la capacité à établir des relations. Elle représente un pilier essentiel pour promouvoir une culture d'innovation durable au sein des organisations, permettant de répondre aux défis actuels tout en façonnant l'avenir avec créativité.



PRINCIPES CLÉS

- **Compréhension des besoins** : une meilleure compréhension des besoins des utilisateurs permet de développer des produits et services innovants qui répondent directement à leurs attentes.
- **Création collaborative** : une collaboration efficace favorise la mutualisation des idées et la cocréation.
- **Leadership inspirant** : les leaders dotés d'intelligence sociale inspirent leurs équipes à explorer de nouvelles idées et à prendre des initiatives audacieuses.
- **Adaptabilité et réactivité** : en étant capables de s'adapter aux changements et d'itérer rapidement, les équipes socialement intelligentes peuvent maintenir une dynamique d'innovation constante.



HABILETÉS ET COMPORTEMENTS CLÉS

- **Empathie** : comprendre profondément les émotions, les besoins et motivations des usagers, de leur proches, ainsi que des partenaires et les équipes médicales, favorisant la création de solutions centrées sur l'utilisateur.
- **Communication** : faciliter l'échange d'idées entre les différentes parties prenantes ; encourager la rétroaction constructive pour améliorer continuellement les pratiques de soins et développer des solutions innovantes.
- **Collaboration** : encourager le travail d'équipe et la diversité des perspectives, essentiels pour faciliter la résolution collaborative de problèmes et générer des idées nouvelles et disruptives.
- **Adaptabilité** : réagir rapidement aux changements et ajuster les stratégies d'innovation en fonction des besoins.
- **Leadership mobilisateur** : mobiliser les équipes, encourager la rétroaction constructive, créer un environnement où chacun se sent valorisé.

**STRATÉGIES POUR RENFORCER L'INTELLIGENCE SOCIALE**

- **Formation continue** : suivre des formations sur l'empathie, la communication interpersonnelle et la résolution de conflits pour développer les comportements clés.
- **Collaboration interprofessionnelle et diversité** : encourager la diversité des équipes pour enrichir les perspectives; créer des opportunités de travail en équipe entre différentes disciplines pour améliorer la compréhension mutuelle et renforcer la coopération.
- **Rétroaction constructive** : établir une culture de la rétroaction pour améliorer les interactions et favoriser l'apprentissage organisationnel continu.
- **Saine gestion des conflits** : enseigner des techniques de résolution de conflits et offrir un soutien pour aborder les tensions de manière constructive, favorisant ainsi un environnement de travail harmonieux.

EXEMPLES – INTELLIGENCE SOCIALE EN SANTÉ**1 Pratique de l'écoute active et empathie**

Exemple : à la suite de focus-groupe réunissant des dizaines de patients vivant la maladie et leurs proche-aidants, l'équipe médicale introduit une nouvelle approche collaborative entre infirmiers, médecins et gestionnaires de cas pour la gestion proactive des maladies chroniques.

Exemple : le chef clinique du département de psychiatrie met en place des consultations patient-soignant régulières pour recueillir des idées sur l'amélioration des soins, en valorisant l'expérience et les besoins des patients dans la prise de décisions.

2. Communication

Exemple : la cheffe du 5AB crée des ateliers pour favoriser la communication et la collaboration au sein de son équipe, et facilite elle-même les discussions pour permettre l'amélioration des processus cliniques et administratifs de son unité.

3. Collaboration interdisciplinaire – création de réseaux

Exemple : la directrice clinique de la DSP rassemble des experts de divers domaines cliniques pour élaborer des protocoles de soins basés sur les dernières recherches, ce qui permet une mise à jour constante des pratiques de soin.

Exemple : La cheffe du département favorise la mise en place d'un groupe interne dédié à l'innovation clinique, permettant aux soignants de tester et de développer de nouvelles approches pour traiter des cas complexes.

Exemple : la responsable de la 1^{ère} ligne collabore avec des GMF externes pour développer des partenariats qui facilitent le partage des meilleures pratiques et innovations en soins de santé.

4. Promotion de la diversité

Exemple : la cheffe de service met en place des initiatives visant à promouvoir la diversité au sein des équipes, en reconnaissant que des perspectives variées stimulent l'innovation dans la prise en charge des patients.

RÉFÉRENCES

- Goffee, R., & Jones, G. (2000). *Why Should Anyone Be Led by You?*
Récupéré sur Harvard Business Review : <https://hbr.org/2000/09/why-should-anyone-be-led-by-you>
- Cuddy, A. (2015). *Bringing Your Boldest Self to Your Biggest Challenges*. Little, Brown Spark.
- Davis, M. H. (1995). *Empathy: A social psychological approach*. Routledge.
- Edmondson, A. C. (2012). *Teaming: How Organizations Learn, Innovate, and Compete in the Knowledge Economy*. Jossey-Bass.
- Goleman, D. (2006). *Social intelligence: The new science of human relationships*. Bantam.
- Grant, A. M. (2013). *Give and Take: A Revolutionary Approach to Success*. Viking.
- Haque, U. (2011). *The New Capitalist Manifesto: Building a Disruptively Better Business*. Harvard Business Review Press