

La gestion des émotions des soignants

Noël Schepers, psychologue

Plan

- Remarque préalable
- Qu'est-ce que l'émotion: essai de définition
- Quelles situations pour quelles émotions?
- La gestion des émotions
- Les éléments nécessaires à la gestion des émotions
- Les effets de la gestion des émotions pour les équipes
- Conclusions

Émotion (1)

- Ensemble de réponses rapides caractérisé par trois composantes
- **physiologiques,**
- **cognitives-expérientielles**
- **comportementales-expressives.**

L'émotion possède une propriété d'apparition récurrente à plus long terme sous forme de ruminations dans le cas intra-personnel et de partage social dans le cas extra-personnel.

Émotion (2)

L'émotion est une réponse automatique et immédiate de l'organisme à un stimulus ; elle associe de manière intégrée et simultanée :

- une **dimension privée** de vécu psychique
- une **dimension publique** expressive et comportementale
- une dimension viscérale **corporelle**.

Définition

- L'émotion est un **phénomène** foncièrement **adaptatif** qui inclut de manière prototypique
 - (a) le **décodage** de toute situation en terme de sa **signification** pour l'**identité** et les **buts** poursuivis par la personne,
 - (b) l'organisation d'une **réponse immédiate** en mobilisant toutes les facettes nécessaires de l'individu
 - (c) un ensemble de **réponses** aux niveaux **physiologiques, expressifs, comportementaux et cognitifs.**

(*in P. Philippot. (2007). Emotion et psychothérapie (pp.11-64). Wavre : Mardaga*)

Emotions

Les émotions fondamentales, intenses et brèves, ne sont pas ce que nous ressentons le plus fréquemment au quotidien.

Le plus souvent on est confrontés à des états plus complexes, des émotions subtiles, discrètes, des émotions mixtes (triste et heureux, lors d'une cérémonie, triste et en colère....)

Quelles situations pour quelles émotions?

Émotions de base

- Tristesse
- Colère
- Joie
- Peur

Peut-on gérer les émotions?

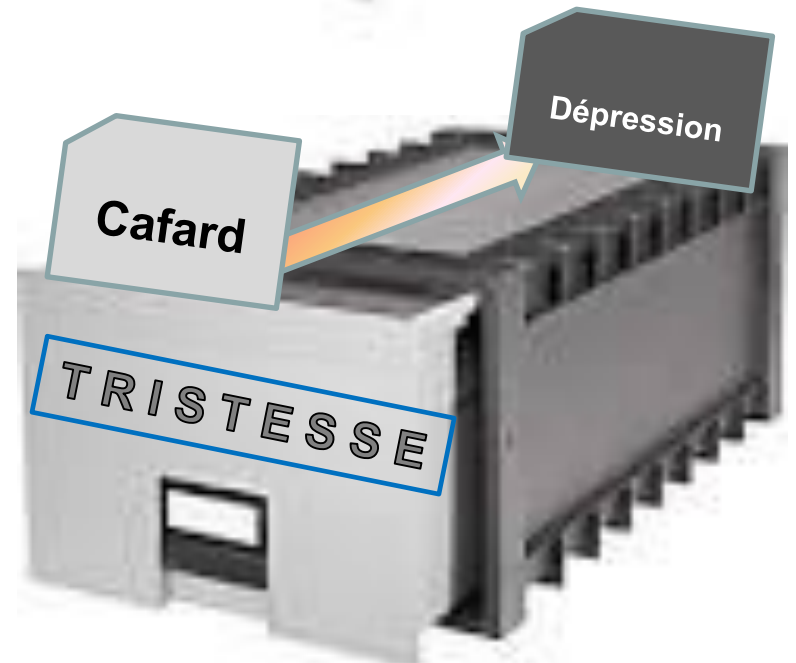
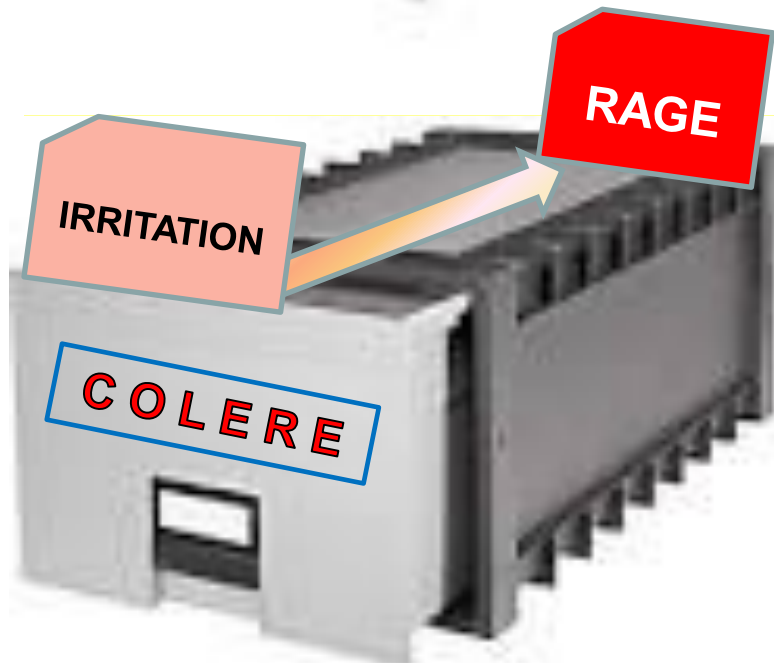
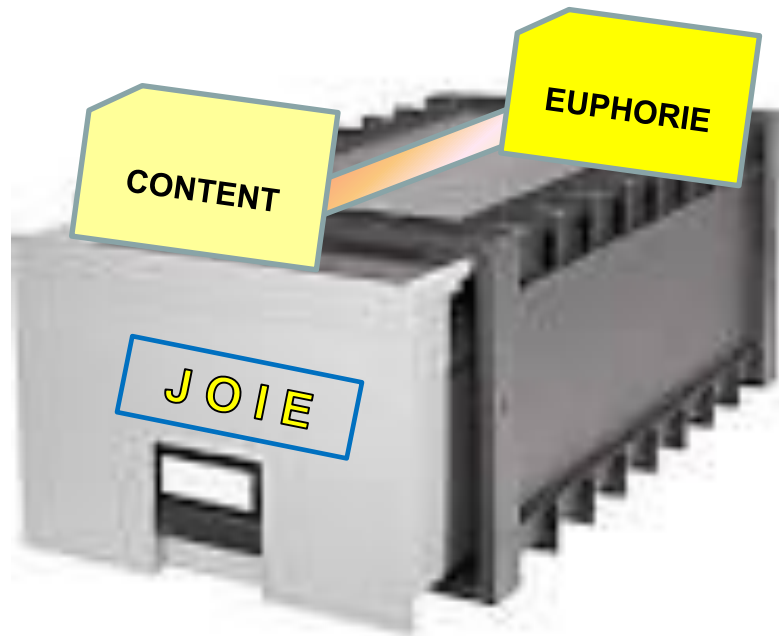
- On ne peut pas ne pas ressentir d'émotions
- Et on ne peut pas ne pas être influencé par elles
- Le déclenchement des émotions est automatique : leur régulation est sous le contrôle 'relatif' de la 'volonté'.
- Émotions de base + une gamme de nuances
- Une émotion peut en cacher une autre

Parmi les stratégies de gestion des émotions

Identifier l'émotion pour en sortir.

Développer l'habileté à percevoir l'émotion, à l'intégrer pour faciliter la pensée, à comprendre les émotions et à les maîtriser afin de favoriser l'épanouissement personnel.

(d'après Mayer J.D., Salovey P. What is emotional intelligence? In: Salovey P, Sluyter DJ (eds). Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications. New York: Basic Books, 1997:3-31)



La gestion des émotions

- Pour être efficace, en milieu professionnel la gestion des émotions doit s'inscrire dans une perspective globale:

au niveau de l'individu,
du groupe et
de l'organisation.

Les éléments nécessaires à la gestion des émotions (1)

- Individu: prend conscience, apprend, évolue
- Groupe: soutien, donne des permissions, respecte
- Organisation : autorise, valorise, accorde de la reconnaissance.



IMPORTANCE DE LA DIMENSION TEMPORELLE

Les éléments nécessaires à la gestion des émotions(2)

- La possibilité de bénéficier d'un soutien psychologique individuel ou de groupe, formel ou informel, réactionnel ou programmé, en interne.
- La possibilité de faire appel pour un soutien psychologique externe si nécessaire (pour tous les intervenants).
- la présence d'un soutien social – des pairs et des gestionnaires – dans un cadre collaboratif

Effets de la gestion des émotions

- Conclusions de l'étude de Jordi Quoidbach et Michel Hansenne au CHR de la citadelle Liège
- Le développement de l'aptitude à réguler les émotions pourrait constituer une nouvelle piste pour construire des équipes de soins plus cohésives.
- Observation d'une corrélation positive entre le score minimum de régulation des émotions dans l'équipe et la qualité des soins et une corrélation positive entre le score maximum de «régulation des émotions» dans l'équipe et la qualité des soins

Effets de la gestion des émotions

Prendre en compte la gestion des émotions des soignants est un outil de prévention

- Du burnout
- De l'usure de compassion

- Le burnout et fatigue compassionnelle = deux syndromes professionnels.
- tous conséquence d'un stress différent:
- le burnout a trait à une problématique d'accumulation des tensions et donc au stress chronique.
- la fatigue compassionnelle se situe plutôt la problématique du traumatisme. coût de prendre soin des autres ayant des souffrances émotionnelles, traumatisme vicariant ...

Conclusions -slogans

- Nous ne sommes pas responsables de nos émotions, nous sommes responsables de l'évolution que nous leur donnons.
- Il faut accepter 'd'être pas bien' pour aller mieux.
- Appliquer ce que l'on prêche:
« Pour bien s'occuper d'autrui, il faut prendre soin de soi. »

Pour les soignants: **pensez à vous aussi !!**

- **Soyez vigilants à vos signaux personnels de stress (irritabilité, intolérance aux dysfonctionnements, mauvais sommeil, hyperresponsabilité, ...**
- **Organisez des moments de ventilation émotionnelle, des supervisions entre collègues, ne reportez pas à plus tard une demande de soutien individuel auprès de collègues**
- **Équilibrez votre charge de travail, osez négocier de prendre en charge des cas qui vous sont trop difficiles, vous ne seriez pas efficaces**
- **Repérez si vous vous dévalorisez ou si vous remettez votre fonction en question de manière trop fréquente**
- **Prévoyez des plages de détente tous les jours**
- **Pratiquez des activités physiques**

Appliquez ce que vous conseillez!

**Merci de votre émouvante
attention**

La gamme des émotions



Sources

SOiNS - n° 753 - mars 2011

2010 n°3 / Hospitals.be. http://www.google.be/search?q=2010+n%C2%B03+%2F+Hospitals.be&hl=fr-BE&qbv=2&gs_l=heirloom-hp.3...2218.2218.0.3859.1.1.0.0.0.0.250.250.2-1.1.0...0.0...1c.U4P_A8MNumM&oq=2010+n%C2%B03+%2F+Hospitals.be

Compétences émotionnelles : de la proscription à la prescription des émotions au travail D. Lhuillier (Psychologie du travail et des organisations 12 (2006) 91–103)

La compassion : une médaille d'or à deux faces (objectif prévention vol30, N°2 ,2007)

P. Philippot. (2007). Emotion et psychothérapie (pp.11-64). Wavre : Mardaga

Magazine Prévention au travail - Été 2007 - Traumatisme vicariant - Quand la compassion use...

http://www.csst.qc.ca/publications/600/Pages/dc_600_202_73.aspx .

La compassion : une médaille d'or à deux faces. <http://www.asstsas.qc.ca/publications/revues-et-infolettre/objectif-prevention/objectif-prevention-vol-30-no-2-avril-2007.html> .

B. Rimé & K. Scherer. Textes de base en psychologie. Les émotions, Delachaux et Niestlé, 1989.

Stratégies spontanées face à une émotion pénible

STRATÉGIE DE RÉGULATION ÉMOTION- NELLE	SUJETS DÉCLARANT Y AVOIR RECOURS	COMMENTAIRES
Parler à quelqu'un	54 %	Partage social de l'émotion (recherche de soulagement et de soutien)
Combattre les pensées négatives	51 %	Répression de l'émotion.
Écouter de la musique	47 %	Si musique triste : risque de renforcement de l'humeur. Si musique gaie : distraction et répression.
S'écarter de ce qui provoque le problème (situation ou personne)	47 %	Évitement du <i>stimulus</i> .
Être seul	47 %	Tout dépend : pour ruminer et gémir, ou pour réfléchir et agir ?
Essayer de comprendre la situation qui provoque le désarroi	47 %	C'est une des stratégies le plus souvent encouragées par les thé- rapeutes : évaluer le bien-fondé de l'activation émotionnelle afin de

Essayer de comprendre la situation qui provoque le désarroi	47 %	C'est une des stratégies le plus souvent encouragées par les thérapeutes : évaluer le bien-fondé de l'activation émotionnelle afin de choisir la réponse la plus efficace.
Se reposer, fermer les yeux, essayer de dormir...	42 %	Évitement et apaisement.
Bouger, faire du sport, marcher...	37 %	Évitement, apaisement et distraction.
Lire ou écrire	24 %	Écrire est une stratégie reconnue de gestion émotionnelle. Lire est plutôt un échappement.
Se consacrer à son <i>hobby</i>	18 %	Échappement et autogratisation.
Prier ou méditer	16 %	Évitement et recadrage du problème.
Boire de l'alcool	15 %	Évitement efficace à court terme, mais comportant de nombreux effets secondaires...

- ACCEPTER SES ÉMOTIONS
- En milieu hospitalier, il est fréquent d'entendre le conseil suivant : « Face à un diagnostic grave ou lors d'un décès, il faut rester professionnel ». Cela sous-entend de rester impassible et d'être stoïque. L'idéal voudrait que le soignant ne montre pas ses émotions et qu'il ne se laisse pas emporter par elles.
- Dans la pratique, l'infirmière ressent parfois des émotions si fortes que, pour ne pas les extérioriser, elle les ignore. Elle préfère paraître indifférente plutôt que manifester de la tristesse par des yeux qui s'embrument ou une voix qui tremble. D'autres soignants choisissent de quitter la chambre d'un patient angoissé sous un faux prétexte. Le soin relationnel est alors mis à mal.
- En attendant d'être capable de manifester de l'empathie sans montrer ses émotions, il est possible d'être authentique. D'ailleurs, les patients préfèrent généralement un professionnel qui montre son trouble plutôt qu'un autre au contact froid et distant.
- Une infirmière peut apprendre à mieux maîtriser ses émotions, à les contenir et, avec l'expérience, à les ressentir sans les manifester. Paradoxalement, la première étape pour atteindre cet objectif consiste à ressentir une émotion forte et prendre le risque que cela se voie. L'émotion est une manifestation d'énergie. Plus la soignante lutte contre ses émotions, plus elle alimente ses pensées. Si elle accepte sa réalité interne, reconnaît et ressent l'émotion qui est manifeste, peu à peu, la tension diminue. Refuser son émotion est une façon d'entrer en conflit avec soi-même et d'entretenir l'émotion. Par exemple, plus l'infirmière refuse d'être en colère, plus elle donne du pouvoir et de l'énergie à cette colère. La seconde étape est d'apprendre à ressentir et exprimer de l'empathie sans extérioriser ses émotions.

Stratégies pour prévenir l'usure de compassion

AU TRAVAIL

Avoir un projet d'équipe ou d'organisation où les valeurs sont partagées et intégrées à un idéal collectif, recherché et valorisé.

Favoriser le partage d'expériences, le travail d'équipe pour résoudre les impasses rencontrées avec les clients et, ainsi, entretenir le sentiment de connexion avec ceux qui partagent nos buts professionnels.

Favoriser la présence d'alliés à l'intérieur et à l'extérieur de l'équipe de travail.

Trouver des façons de maintenir une attitude réaliste face aux cibles d'intervention et aux progrès espérés : soutien, supervision clinique,

S'entendre au sein d'une équipe sur les actes d'aide, les moyens à prendre et les résultats attendus face à chaque client. Se donner des temps de réflexion et de discussion régulièrement à ce sujet et faire preuve de rigueur, mais aussi d'écoute et de respect dans les échanges.

Assurer une formation adéquate et le développement continu des compétences.

Favoriser :

un sens accru d'autonomie au travail ;

la présence d'un soutien social – des pairs et des gestionnaires – dans un cadre de non-compétitivité ;

la connaissance approfondie de ses forces et de ses faiblesses afin de chercher la complémentarité au sein de l'équipe de travail ;

le sens de l'humour ;

des rituels et des lieux où être inatteignable ne serait-ce que pour quelques minutes, pour « refaire le plein ».

EN DEHORS DU TRAVAIL

Avoir des activités qui permettent de vivre toute la gamme des émotions humaines : être doux, amusant, enjoué, passionné, sensuel, exigeant, curieux, vulnérable, etc.

Éviter de se « spécialiser » dans certaines émotions. Multiplier et diversifier ses expériences humaines. « Les expériences au travail ne doivent demeurer qu'une portion de notre vécu expérientiel. »

La gamme des émotions

