



Que faire des émotions ? Les siennes, et celles des autres...

Depuis quelques mois, nous assistons à une valse des émotions, que ce soient les nôtres ou celles des autres. Ce déferlement d'émotions est souvent l'une des caractéristiques des crises.

Ces émotions viennent précisément compliquer la communication, le management ou l'intelligence relationnelle de chacun. C'est pourquoi nous nous proposons ici de vous donner quelques clés pour identifier les émotions, mieux les comprendre et essayer de trouver des « stratégies » pour faire face...

LES ÉMOTIONS, À QUOI ÇA SERT ?

Une vie sans émotion est impossible et surtout n'est pas souhaitable. Aussi pénibles soient-elles parfois, elles ne sont pas les ennemies que l'on croit.

Pour peu qu'on les accepte, qu'on les écoute et qu'on en décrypte les messages, les émotions, sont les **gardiennes de notre bien-être** et les **moteurs de nos actions**.

ACCUEILLIR L'ÉMOTION

Nous avons du mal à considérer les émotions comme des alliées ; nous sommes facilement débordés par les réactions qu'elles entraînent ; par conséquent, nous préférons souvent rejeter nos émotions plutôt que de les accueillir. C'est une erreur qui les entretient et les renforce.

Voici quelques clés pour mieux les accueillir :



1-Diminuer l'intensité de l'émotion en observant son ressenti

Il s'agit de décrire avec précision ce qu'il se passe dans notre corps et dans notre tête. Parce que, comme tout signal d'alarme, l'émotion a besoin d'attention et quand nous lui en accordons, elle va se réduire considérablement, nous permettant de réfléchir plus facilement à une réponse concrète.

Vous êtes en colère quand un patient, ou un collègue, s'adresse à vous avec mépris. Le fait de vous dire « je sens la colère monter », vous aidera déjà à canaliser son expression.



2- Nommer l'émotion

Le terme « stress » est devenu un fourre-tout facile qui nous déconnecte de ce qui se passe à l'intérieur de nous alors que nous avons besoin d'identifier l'émotion pour pouvoir la comprendre.

Il y a 4 émotions principales : **la joie, la peur, la tristesse et la colère**. Mais leur palette est très large et plus on s'exerce à les reconnaître et à les nommer, plus on devient précis.

Mais est-ce vraiment de la colère ? Suis-je contrarié ? Frustré ? Ou furieux ?



3- Analyser la situation qui a déclenché l'émotion

C'est un gros travail sur soi, mais c'est à ce prix que nous serons en mesure de comprendre et donc de maîtriser nos réactions émotionnelles.

Comparez les circonstances des différentes situations ayant déclenché chaque catégorie d'émotions. Quelles étaient les circonstances ? De quelle émotion s'agissait-il ? Quels sont les points communs à ces différentes situations ? Accepter d'accueillir et de ressentir l'émotion au lieu de chercher uniquement à la supprimer, c'est déjà une énorme étape.

Que s'est-il passé exactement ? Était-ce la première fois ? Est-ce déjà arrivé avec une autre personne ? ...

DÉCHIFFRER L'ÉMOTION ET AGIR

L'ensemble des réactions observées lors de l'étape précédente va nous donner des renseignements sur nos réactions émotionnelles et donc nous transmettre une information cruciale sur nos besoins malmenés, il s'agit maintenant de savoir ce que l'on souhaite en faire en passant par quatre étapes...

1. RECONNAÎTRE QUE L'ÉMOTION NOUS PARLE DE NOUS

Attention aux pensées qui cherchent à nous faire croire que ce sont les manquements des autres qui nous impactent. Reconnaissons simplement que c'est nous-mêmes qui générons une émotion face à une situation et que cette émotion a de bonnes raisons d'être là : elle a **quelque chose à nous dire sur nous**.
Mon collègue n'a pas la même réaction que moi face à ce patient méprisant, que se passe-t-il en moi, pour moi ?

2. IDENTIFIER LE BESOIN QUI DÉCLENCHE L'ÉMOTION

L'émotion cherche toujours à indiquer un **besoin insatisfait dans une situation donnée**. Les besoins peuvent être des besoins de sécurité, de stimulation, affectif ou social, d'estime et de reconnaissance, d'autonomie, de sens, de cohérence...
C'est leur non-satisfaction qui déclenche les émotions. C'est donc la cause qu'il est important de traiter. Les émotions ne sont que les conséquences.
Trop de burn out sont le résultat d'un trop-plein d'émotions ignorées, aussi est-il important de mettre en place un plan d'action dès que les émotions émergent.
J'ai besoin que l'on s'adresse à moi de façon respectueuse quand je fais mon travail.

3. FAIRE LE TRI ET GARDER L'OBJECTIF EN TÊTE

Au milieu du **panel d'actions possibles**, certaines sont exactement ce dont nous avons besoin, d'autres sont des paravents, parfois nécessaires pour éviter les réactions émotionnelles inappropriées.
Ainsi, ne rien dire lorsqu'un de vos patients ou collègues vous parle avec mépris et aller faire une heure de boxe à la place peut s'avérer peu productif, de même que vous jeter sur des bonbons pour compenser : vous avez besoin de trouver les moyens d'obtenir qu'ils s'adressent à vous aimablement. Il existe plusieurs techniques pour ce faire, notamment des techniques de « Communication non violentes », qui vous permettent d'exprimer votre ressenti et ce dont vous avez besoin.
Je pourrais aller me défouler en salle de repos et ruminer tout ça, ou je peux réfléchir à comment lui parler et à ce dont j'ai besoin pour que nos interactions se passent mieux.

4. PASSER À L'ACTION

Une fois que vous avez bien **préparé votre stratégie pour résoudre la situation** qui déclenche une émotion pénible, il est temps de passer à l'action. Pour cela, préférez un temps neutre, où vous n'êtes pas en réaction ni sous le coup de l'émotion, mais au contraire où vous pouvez agir de façon calme et posée. Autorisez-vous des essais comme autant de phases de test dont on évalue l'efficacité jusqu'à obtenir satisfaction ! C'est une gymnastique !
Je choisis un moment calme, pour lui, comme pour moi et je lui parle notamment de mon ressenti. « L'autre jour, vous m'avez dit ... et je me suis sentie ... ce dont j'ai besoin c'est ... je vous propose à l'avenir ... qu'en pensez-vous ?... »

ET LES ÉMOTIONS DES AUTRES ALORS ?

Et les patients, vos collègues, les autres... que faire de leurs émotions ?



SUSPENDRE VOTRE JUGEMENT : limiter vos a priori pour mieux écouter. Prenez conscience de l'émotion qui arrive à aider l'autre à l'accueillir.

Vous n'auriez pas eu cette émotion-là, ne le raisonnez pas. Écoutez-le, laissez-le s'exprimer et, peut-être même, aidez-le à aller à la recherche de son besoin.



REFORMULER ce qui est exprimé, cela va l'aider à « nommer » l'émotion, à la prendre en compte. Vous faites un effort pour comprendre

sincèrement le problème tel qu'il est ressenti par l'autre.



MÉTACOMMUNIQUER : c'est l'art de communiquer sur la communication, verbaliser ce qu'on observe ou ressent. Dites ce que vous ressentez afin

que l'autre puisse dire ce qu'il ressent.

IMPASSIBILITÉ, INDIFFÉRENCE, INSENSIBILITÉ...

Certaines personnes peuvent vous sembler impassibles ou indifférentes, comme si elles étaient incapables de toute émotion...

Cette apparente absence d'émotion est souvent un mécanisme de défense pour se protéger des émotions, des siennes et de celles des autres.

Un mécanisme parfois mis en place pour répondre à des injonctions telles que :

- « Face à un diagnostic grave, il faut rester professionnel ».
- « Un responsable ne montre pas ses faiblesses »

L'indifférence peut aussi venir d'une absence de motivation, d'un désengagement au travail, voire d'une dépression.

Elle peut être une des plus grandes sources de souffrance pour l'entourage: soignants, équipes, patients mais elle l'est généralement aussi pour la personne qui contient ses émotions et essaie de les ignorer plutôt que de les laisser se manifester.



Si l'indifférence se manifeste autour de vous, autorisez-vous à ne pas lui accorder trop d'importance, à réaliser que cet état ne dit rien sur vous, mais plus sur l'autre... Et peut-être même à montrer de l'empathie pour cette personne qui ne s'autorise pas à laisser s'exprimer ses besoins...



Un soignant choisit parfois d'ignorer ses émotions plutôt que de les laisser se manifester, notamment auprès d'un patient. Faire preuve d'empathie et parfois montrer ou évoquer son trouble peut contribuer à renforcer la relation et la confiance que ce soit avec ses patients ou avec ses collaborateurs.

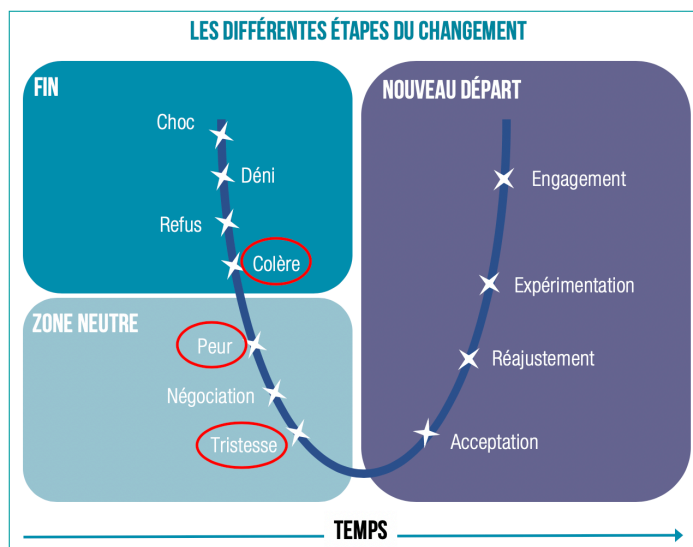
LES ÉMOTIONS ET LA CRISE ?

Vivre une crise, c'est vivre un changement, et même une succession de changements. Et les changements se traversent en plusieurs phases parsemées d'émotions, manifestations d'autant de besoins malmenés (protection, stabilité, sécurité, reconnaissance...). Ajoutons, pour compléter le tableau, que nous n'avons pas tous les mêmes émotions au même moment puisque nous n'avons pas tous les mêmes besoins ! Alors, autour de vous et pour vous, dites-vous que c'est NORMAL de se sentir envahi d'émotions, il faut les accepter et surtout ne pas les rejeter ni les refouler, sous peine d'explosion ou d'implosion.

Pour ne pas se laisser entraîner dans la cacophonie émotionnelle ambiante, identifions-les ; on ne peut décider de nos émotions, on peut, en revanche, en atténuer l'impact.

L'un des enjeux pour chaque soignant face à un patient, chaque manager, chaque membre d'équipe est de ne pas se laisser soi-même déborder par ses propres émotions et d'aider les autres à mieux accueillir les leurs.

Dans la crise, les émotions sont partout, alors apprenons à vivre avec.



Les **sensations** nous renseignent sur l'état de satisfaction de nos **besoins physiologiques** (la faim, la soif...) tandis que nos **émotions** nous indiquent l'état de satisfaction de nos **besoins psychiques**.

ET LE COACHING DANS TOUT CELA ? ...

CATALYSE est un cabinet de coaching dédié au secteur de la santé. Nous accompagnons les professionnels de santé sur les thématiques du management, de la communication, du développement personnel et professionnel.

Nous accompagnons individuellement et collectivement les changements professionnels, les transformations collectives, l'annonce de mauvaises nouvelles, toute phase de transition et également l'accueil des émotions ...