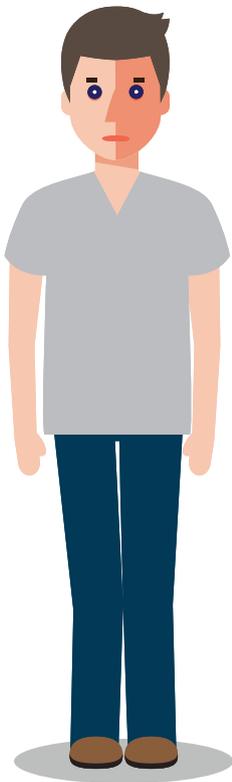


## ET SI NOUS ARRÊTONS DE « GÉRER » NOS ÉMOTIONS ?

### OUI MAIS...PAS SI SIMPLE.



Après tout, nous vivons dans des sociétés où l'expression de nos émotions est rarement encouragée, surtout dans la sphère professionnelle.

*Dévoiler sa tristesse ou sa peur ? Faiblesse.  
Exprimer sa colère ? Quel manque de maîtrise de soi !*

Même les émotions plus positives, comme la joie, peuvent renvoyer à un manque de professionnalisme. Et si vous occupez des fonctions managériales, c'est encore pire.

*Comment être un phare inébranlable et  
guider vos troupes si vous dévoilez vos failles ?*

Sans compter les spécificités du secteur de la santé qui imposent parfois une certaine distance émotionnelle, pour se préserver, ne pas trop s'impliquer.

# LES ÉMOTIONS SONT POURTANT INDISPENSABLES

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.

## LA PEUR :



Cette émotion est **un signal d'alarme**.

Elle nous renseigne sur ce qui pourrait arriver si nous n'agissons pas.

Face à une urgence ou une situation médicale critique, elle nous invite à **nous surpasser** pour agir vite et bien. Et, lorsqu'elle renvoie à une menace moins concrète, elle nous invite à **nous préserver** et à nous pencher sur les raisons de nos appréhensions pour mettre en place les actions en mesure de les dissiper.

À noter que parmi toutes les peurs que nous ressentons, seul un très faible nombre repose sur une menace concrète.

*Demande d'examen complémentaire pour pallier la crainte d'une erreur de diagnostic, demande de formation pour gagner en assurance sur un geste technique, etc.*

## LA COLÈRE :



Si cette émotion traduit avant tout notre **mécontentement**, elle se manifeste lorsque les limites de ce qui est acceptable pour nous ont été franchies. Et, au travers de ce qui est susceptible de la déclencher, elle nous renseigne sur **nos besoins fondamentaux**.

*Patient agressif > Besoin de se sentir respecté(e)*

*Patient en retard > Besoin de maîtriser son agenda*

*Priorités mal définies par la hiérarchie > Besoin de maîtriser son organisation*

## LA TRISTESSE :



Cette émotion nous informe sur un changement ou une perte **que nous n'avons pas encore accepté**. Elle indique que nous devons **prendre le temps de faire le deuil** de ce que nous souhaitions ou de ce qui n'est plus pour pouvoir nous engager dans un renouveau.

*Ce patient que nous avons perdu, ce poste de chef de service que nous n'avons pas obtenu, ce projet qui n'a pas été soutenu par la hiérarchie, cette réorganisation du pôle qui va entraîner la suppression de notre service, etc.*

## LA JOIE :



Cette émotion nous indique les situations vécues positivement et nous invite à les renouveler car elles sont **source de bien-être** pour nous.

*Un protocole expérimental qui a donné de très bons résultats, les temps informels que nous sommes parvenus à prendre avec l'équipe, les remerciements d'une famille de patient, etc.*

# MAIS QUE FAIRE QUAND LES ÉMOTIONS NOUS SUBMERGENT ?

## 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. En somme, nous les « gérons » : **c'est une erreur qui les entretient et les renforce.**



### 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. Elle devient alors **le moteur même de nos actions**

*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



**Accepter d'accueillir et de ressentir l'émotion** au lieu de chercher uniquement à la supprimer est déjà une énorme étape mais il est utile d'aller plus loin dans sa réflexion.

C'est un gros **travail sur soi**, certes, mais c'est à ce prix que l'on peut comprendre et donc **maitriser nos réactions émotionnelles.**

Face à votre émotion, prenez le temps de revenir sur les circonstances entourant son apparition. Avec le temps, vous parviendrez à identifier les situations susceptibles de déclencher cette émotion et de **mieux maîtriser les réactions qu'elle déclenche.**

*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

➔ **Nous avons souvent tendance à 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, affectifs ou sociaux, 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 sur le long terme, 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 violente »*, 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 ?

Les patients, vos collègues, votre manager, les autres... que faire de leurs émotions ?



### Suspendre votre jugement :

Limitez vos *a priori* pour **mieux écouter**. Prenez conscience de l'émotion que vous percevez chez l'autre et **aidez ce dernier 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. 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.

## ET CATALYSE DANS TOUT CELA ?

Parce que ce n'est pas un exercice facile pour soi...

Parce que, parfois, il s'agit de faire avec les émotions des autres ou avec celles provoquées par le changement ou les situations de crise...

Quel que soit le cas de figure, la question des émotions reste un sujet central dans nos accompagnements.

### Alors envie d'aller plus loin sur le sujet ?

Nous vous offrons plusieurs possibilités de l'explorer :

- > [En coaching individuel ou collectif](#)
- > [En formation :](#)
  - Au sein de nos formations dédiées aux émotions
  - Dans le cadre de nos formations au management, à la gestion de conflit, à la gestion du stress, etc.

### Vous manquez de temps ?

Pourquoi ne pas envisager une formule plus flexible et opter pour notre module en e-Learning sur les émotions ?

## ET VOUS, ÊTES-VOUS PRÊT À ACCUEILLIR VOS ÉMOTIONS ?