

Retour

OBJECTIF SOINS n° 0303 du 23/01/2025

Le pouvoir des émotions dans les métiers de la santé

21
Partages



QUALITÉ

Auteur(s) : Sabrina Tosoni-Pourrier (/recherche/article.html?query=%22Sabrina%20Tosoni-Pourrier%22&revues%5B%5D=OBJ&sortby=relevance) Mylène Vandamme (/recherche/article.html?query=%22Myl%C3%A8ne%20Vandamme%22&revues%5B%5D=OBJ&sortby=relevance) Valérie Deville (/recherche/article.html?query=%22Val%C3%A9rie%20Deville%22&revues%5B%5D=OBJ&sortby=relevance) Damien Thomas (/recherche/article.html?query=%22Damien%20Thomas%22&revues%5B%5D=OBJ&sortby=relevance) Mélanie Andrade (/recherche/article.html?query=%22M%C3%A9lanie%20Andrade%22&revues%5B%5D=OBJ&sortby=relevance)

Fonctions : étudiants cadres de santé, IFCS lorrain, Nancy

Comment l'intelligence émotionnelle redessine-t-elle le paysage des soins de santé ? De la compréhension des émotions à leur régulation, explorons son influence sur la qualité des soins, le bien-être des professionnels et la collaboration en équipe.

Dans le cadre de notre formation à l'Institut de formation lorrain des cadres de santé (IFCS), nous avons eu l'opportunité de mener une conduite de projet à envergure réelle. Ce dernier a consisté en l'organisation d'un colloque le 4 avril 2024 à Nancy, à destination, essentiellement, des professionnels de santé.

Les métiers du soin nécessitent un travail interprofessionnel avec des interactions continues. De plus, la prise en soins du patient se situe au croisement de différentes professions. Chaque soignant, à l'écoute du patient, prodiguant des soins relationnels et montrant de l'empathie, doit trouver le juste degré d'implication. Cette situation est complexifiée par le milieu sanitaire et médicosocial, les nombreuses réformes, l'innovation incessante et le changement de paradigme dans les soins, contraignant les professionnels de santé à s'adapter à ces nouvelles réalités. Devant ces différents constats, il nous semble intéressant d'aborder le thème de l'intelligence émotionnelle en vue de sensibiliser les professionnels et d'identifier des outils aidant à faire face aux défis quotidiens.

Les professionnels en contact direct avec les patients ne sont pas les seuls concernés. Les managers, qui jouent un rôle crucial dans les organisations, ne sont pas moins affectés par les émotions. Par ailleurs, les étudiants et élèves paramédicaux, futurs professionnels, peuvent être profondément marqués par la réalité du milieu professionnel. Par conséquent, nous avons choisi d'adapter nos interventions au regard des différents profils d'acteurs.

Cet article a pour objectif de présenter les premiers pas vers une meilleure compréhension de l'intelligence émotionnelle. En prenant appui sur les présentations réalisées lors du colloque, nous fournirons des outils de base et espérons inspirer nos lecteurs à poursuivre leurs recherches et à développer cette compétence clé.

Par le biais de plusieurs interventions complémentaires, nous souhaitons d'abord conceptualiser cette thématique, puis l'examiner sous différents prismes : managérial, soignant et pédagogique.

Définition

L'introduction du colloque a débuté par une présentation conceptuelle de l'intelligence émotionnelle par Frédéric Soler, cadre supérieur de santé au CHU de Nîmes.

Au cours des siècles, des chercheurs comme les docteurs J. Harlow, H. et A. Damasio ont identifié la zone cérébrale permettant de ressentir et d'exprimer les émotions. Ces découvertes ont participé aux prémices du concept d'intelligence émotionnelle qui sera étudié plus tardivement par P. Mayer et J. Salovey, D. Goleman⁽¹⁾ (figure 1) et I. Kotsou.

L'intelligence émotionnelle se réfère à la capacité d'une personne à percevoir, comprendre et réguler ses propres émotions ainsi que celles des autres, puis de les utiliser de manière constructive⁽²⁾. Elle s'appuie sur deux types de compétences : celles personnelles, incluant la conscience de soi et la gestion de soi, et celles sociales et interpersonnelles.

D'une part, il est important de prendre conscience de nos émotions et de les réguler pour améliorer notre efficacité au travail, contribuant ainsi à la qualité des soins. D'autre part, il est essentiel de comprendre les personnes qui nous entourent afin de répondre à leurs besoins et de mieux analyser les interactions relationnelles. Ces aspects illustrent les quatre dimensions de l'intelligence émotionnelle, qui sont particulièrement mises à contribution dans les métiers du soin, notamment celui de cadre de santé.

L'intelligence émotionnelle dans le soin

Anaïck Besozzi, titulaire d'un doctorat en psychologie clinique et en psychologie de la santé, a partagé son expertise afin de mettre en lumière l'intérêt de l'intelligence émotionnelle dans les soins. Son expérience clinique au sein d'un pôle de gériatrie a permis d'illustrer ce concept par des exemples concrets du quotidien, facilitant la compréhension théorique.

Les professionnels, soucieux du bien-être des patients et contraints de travailler dans un contexte sous tension, sont exposés à l'anxiété, au stress et à l'épuisement. Une intelligence émotionnelle développée est reconnue comme facteur préventif du burn-out⁽³⁾. La formation des soignants aux compétences psychosociales joue ainsi un rôle crucial dans la prévention des effets néfastes du stress en lien avec le travail.

Outre les multiples facteurs influençant les émotions des professionnels de santé, les situations d'agressivité, qu'elles soient intentionnelles ou non, entre les usagers et les soignants, sont des confrontations souvent imprévisibles qui mettent à rude épreuve la stabilité émotionnelle des professionnels. Dans ce contexte, l'intelligence émotionnelle joue un rôle capital, car elle permet aux soignants de mieux comprendre leurs propres émotions et celles des patients. En développant cette compétence, les professionnels peuvent non seulement désamorcer les tensions, mais aussi maintenir une qualité de soin optimale, même dans des situations difficiles.

Par ailleurs, la santé mentale des professionnels de santé est désormais une préoccupation centrale pour les gestionnaires. En effet, pour répondre à l'ensemble des enjeux cités précédemment (qualité des soins, prévention de l'épuisement professionnel...), ces derniers ne peuvent se contenter d'appliquer de simples mesures organisationnelles. L'intelligence émotionnelle constitue alors un levier essentiel.

L'intelligence émotionnelle dans le management

Le manager en santé est confronté à de nombreux enjeux dans sa pratique quotidienne. En premier lieu, les relations interpersonnelles constituent un aspect central de son rôle ou de ses missions, demandant un investissement important et mobilisant pleinement son énergie. La gestion des conflits, qui fait partie intégrante des relations humaines, est une responsabilité du manager. Elle requiert une compréhension approfondie des dynamiques relationnelles et une capacité à décrypter les émotions sous-jacentes des personnes concernées.

En second lieu, la prise de décision constitue une fonction clé du manager. Cependant, elle peut être affectée par des biais émotionnels, ce qui souligne l'importance de développer son intelligence émotionnelle.

Enfin, faire face à des situations stressantes est courant dans la pratique managériale. La résilience au stress devient alors un atout précieux, et l'intelligence émotionnelle propose des stratégies efficaces pour le gérer.

Thierry Raffin, formateur et coach en sciences du comportement à Nancy, est intervenu dans le but d'expliquer et d'encourager le développement de l'intelligence émotionnelle dans le contexte du management. Il explique que les émotions influencent nos actions, mais également nos décisions et nos comportements. Cependant, elles sont, elles-mêmes, influencées et interagissent avec d'autres facteurs tels que la confiance, l'estime de soi et la motivation. Il n'est alors pas question de gérer les émotions, mais bien de les réguler en s'appuyant sur ces différents aspects.

En outre, chaque individu, selon son vécu et sa personnalité, réagira et interprétera une situation de manière unique. L'être humain, complexe, dispose cependant d'un esprit flexible pour faire face aux aléas. L'utilisation de l'intelligence émotionnelle lui permet de s'adapter au quotidien. La culture de l'intelligence émotionnelle représente un enjeu crucial pour les soignants et les managers. Ce défi doit être pris en compte dès la formation initiale des métiers de la santé.

L'intelligence émotionnelle dans la pédagogie

Les étudiants en sciences infirmières sont régulièrement exposés aux émotions dès le début de leur parcours académique et tout au long de leur formation pratique et théorique. Le référentiel de formation de 2009⁽⁴⁾ met en avant l'importance de cette dimension en soulignant qu'ils doivent développer la capacité à identifier leurs émotions et à l'utiliser de manière positive.

L'intégration des émotions dans la formation comporte divers enjeux pour les étudiants, notamment la découverte de soi, le renforcement de la confiance en soi et l'affirmation de soi.

La maîtrise des émotions et du stress constitue un atout prépondérant pour préserver l'équilibre entre la vie professionnelle et privée et, *in fine*, prévenir les risques psychosociaux.

Isabelle Dumas, cadre de santé dotée d'une expérience en pédagogie, a partagé son expérience en matière d'intelligence émotionnelle dans le domaine de la formation, appuyée par ses travaux de recherche.

L'objectif pour les formateurs est de soutenir le développement des compétences émotionnelles des étudiants en soins infirmiers. S'inspirant de l'approche décrite par Maëla Paul⁽⁵⁾, cet accompagnement propose de guider les étudiants afin qu'ils explorent leurs propres ressources pour renforcer leurs compétences émotionnelles. Le formateur joue alors un rôle de facilitateur, encourageant la réflexion de l'étudiant et créant un environnement favorable à son apprentissage.

Développer l'intelligence émotionnelle

Au travers de ces différents prismes, nous avons mesuré l'importance de l'intelligence émotionnelle dans les métiers du soin. Pour favoriser le développement de cette capacité, différentes voies peuvent être empruntées.

La régulation des émotions

La régulation des émotions est un aspect essentiel du bien-être psychologique, impliquant des techniques visant à gérer et moduler les réponses émotionnelles. Ces méthodes comprennent diverses approches testées par les participants au travers de plusieurs ateliers.

Tout d'abord, une approche ludique par le biais d'un *escape game* a été proposée. Les objectifs visaient à reconnaître les différentes émotions, à mesurer l'impact de celles-ci dans la vie personnelle et professionnelle et à découvrir des moyens pour réguler au quotidien ses émotions. De plus, les participants ont bénéficié de séances de sophrologie combinant des techniques de relaxation, de respiration et de visualisation pour favoriser un état de calme et d'équilibre émotionnel. Puis, une découverte de la cohérence cardiaque a été proposée. Il s'agit d'une méthode qui se concentre sur la synchronisation de la respiration avec les battements du cœur, ce qui peut aider à réduire le stress et à promouvoir la stabilité émotionnelle. L'autohypnose est une autre technique proposée durant ce colloque : l'utilisation de suggestions et de visualisations permettent de modifier les réponses émotionnelles et de favoriser un état de détente et de contrôle. Enfin, une initiation à la programmation neuro-linguistique (PNL) a complété cette journée. Il s'agit d'une technique permettant de modifier la façon dont un individu perçoit son environnement.

Ces différentes approches offrent des outils efficaces pour réguler les émotions et cultiver un bien-être émotionnel durable.

Une pièce de théâtre

Pour donner vie aux concepts abordés, la compagnie « Bulles de rêve », basée à Tomblaine (54), a conçu et imaginé une performance théâtrale illustrant les émotions liées aux divers sujets de la journée. À travers cette mise en scène, les émotions ont été incarnées, permettant à chaque professionnel – qu'il soit manager, soignant ou étudiant – de s'y reconnaître. Cette représentation a suscité une vive émotion dans le public et a permis de développer une empathie envers ces personnages, qualité qu'il sera possible de développer au-delà de cette journée.

Conclusion

L'intelligence émotionnelle joue un rôle indispensable dans divers aspects des professions de santé, à la fois en management, en pratique clinique et en formation des étudiants. Elle permet non seulement de comprendre et de réguler les émotions de manière efficace, mais aussi de favoriser des relations interpersonnelles positives et un environnement de travail harmonieux. En mettant l'accent sur le développement de l'intelligence émotionnelle, les professionnels de santé peuvent améliorer la qualité des soins, prévenir l'épuisement professionnel et renforcer leur bien-être psychologique. En intégrant des approches telles que la régulation des émotions, la formation en compétences psychosociales et l'accompagnement personnalisé des étudiants, il est possible de cultiver une culture organisationnelle et éducative qui valorise et soutient le développement continu de l'intelligence émotionnelle.

En conséquence, investir dans l'intelligence émotionnelle est un engagement précieux qui contribue à promouvoir des soins de qualité et des environnements de travail épanouissants pour tous les acteurs impliqués dans le domaine des soins de santé.

Le colloque que nous avons organisé a rencontré un succès indéniable, affichant complet bien avant la date de clôture, témoignant de l'intérêt et de l'enthousiasme suscités par le sujet.

Les auteurs remercient la directrice et l'ensemble des formateurs de l'IFCS Lorrain pour leur accompagnement dans la réalisation de ce colloque et l'opportunité de mener un tel projet, ainsi que Karine Wach pour le soutien apporté dans la rédaction de cet article.

Pour une prise en soins optimale

La manière dont les soins sont dispensés a changé au fil des années, passant d'un simple traitement physique à une approche plus globale prenant en compte l'ensemble des besoins des patients. Ces derniers étant de plus en plus acteurs de leur prise en soins, jusqu'à devenir patients partenaires. L'intelligence émotionnelle apparaît donc comme essentielle afin de prodiguer une prise en soins holistique de l'usager.

Pour des relations apaisées

L'intelligence émotionnelle permet non seulement de comprendre et de réguler les émotions de manière efficace, mais aussi de favoriser des relations interpersonnelles positives et un environnement de travail harmonieux.

Références

1. Goleman D. Accepter ses émotions pour développer une intelligence nouvelle. J'ai lu ; 2003.
2. Mikolajczak M, Quoidbach J, Kotsou I, Nélis D. Les compétences émotionnelles. Dunod ; 2009.
3. Jung Lee H. Influence de l'intelligence émotionnelle sur la satisfaction au travail et sur le syndrome d'épuisement professionnel dans les emplois du secteur public. Revue Internationale des Sciences Administratives, 2018/4 ; Vol. 84 : 755- 771.
4. Berget Levrault. Profession Infirmier - Recueil de textes ; 2023.
5. Paul M. L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique. L'Harmattan ; 2004



(<https://www.espaceinfirmier.fr/images/c8a/e97234dc6f77fb227d7b475e5cb3d/OBJ-qualite-1733314774937.jpg>)

De gauche à droite : Sabrina Tosoni-Pourrier, Mylène Vandamme, Valérie Deville, Damien Thomas, Mélanie Andrade

(<https://www.espaceinfirmier.fr/images/5fd/f35032576ca55331a81950656a1ab/Obj-QualitEfig1.docx>)

Les cinq piliers de l'intelligence émotionnelle d'après D. Goleman (production personnelle).



(<https://www.espaceinfirmier.fr/images/c8a/e97234dc6f77fb227d7b475e5cb3d/Obj-qualite-1733314774937.jpg>)

De gauche à droite : Sabrina Tosoni-Pourrier, Mylène Vandamme, Valérie Deville, Damien Thomas, Mélanie Andrade

(<https://www.espaceinfirmier.fr/images/fd1/4b5956c6c921bcb30690972a77ea/Obj-QUALITE.ai>)

Articles de la même rubrique d'un même numéro

- Le directeur des soins, pilote d'une synergie collective (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/le-directeur-des-soins-pilote-d-une-synergie-collective-LQ17169208C.html>)