

Les émotions influencent la façon dont l'individu pense et agit. Face à la complexité de la relation de soin, les professionnels doivent investir davantage leurs « compétences émotionnelles ». Repères pour réguler ses émotions dans le soin.

■ Ce qui détermine l'adaptation à une situation, ce ne sont pas nos émotions brutes, mais ce que nous en faisons, d'où la notion de « compétences émotionnelles » qui réfère aux différences dans la manière dont les individus identifient, expriment, comprennent, utilisent et régulent leurs émotions et celles d'autrui. On distingue cinq grandes compétences de base (voir figure 1 page 40) : l'identification, la compréhension (cognitive et émotionnelle), l'expression, la régulation et l'utilisation. Pour chaque dimension, soi-même et autrui sont envisagés. Plus globalement, les compétences émotionnelles exercent une influence sur les quatre principaux domaines de la vie de l'individu : le bien-être psychique, la santé physique, la performance au travail et les relations sociales. Les personnes avec de faibles compétences émotionnelles sont-elles condamnées à avoir différentes difficultés dans ces différents domaines ? Non ! Un apprentissage existe pour les augmenter en travaillant spécifiquement chaque dimension.

---

**Martin DESSEILLES\***,  
**Moira MIKOLAJCZAK\*\***

---

\*Psychiatre et psychologue, MD, PhD,  
Département de psychologie et Institut Transition,  
Université de Namur, Belgique, \*\*Psychologue,  
Professeur à l'Université catholique de Louvain.



# Réguler ses émotions dans les soins

### DÉFINIR UNE ÉMOTION

Avant de penser au travail émotionnel et à la régulation des émotions, il est fondamental de comprendre à quoi servent les émotions.

L'émotion est souvent définie par une de ses manifestations. Klaus Scherer (1) a ainsi proposé de catégoriser les différentes expressions de l'émotion en cinq grandes dimensions :

- les pensées suscitées (« *Et si je me fais ridiculiser?* », « *Et si j'ai un trou de mémoire?* »);
- les modifications biologiques, qui peuvent être neuronales (le cerveau active certains circuits de neurones), physiologiques (augmentation de la température corporelle, de la pression artérielle...), neurovégétatives (sueurs, palpitations...);
- la tendance à l'action : chaque émotion induit l'envie pressante de faire quelque chose (fuir, combattre, se figer...);
- les modifications expressives (visage tendu...) et comportementales (position de retrait...);
- l'expérience subjective (ce que vous ressentez).

Ces cinq composantes vont souvent de pair, mais peuvent être dissociées, notamment en raison des contraintes sociales (on peut par exemple être triste et le masquer).

Définir l'émotion au travers de ses différentes caractéristiques reste donc limité et doit s'accompagner du « pourquoi » les émotions existent. Sont-elles des modes de fonctionnement façonnés par l'évolution, c'est-à-dire par la sélection naturelle, en vue d'une meilleure coordination des réponses physiologiques, comportementales, cognitives et motivationnelles?

Les émotions ne sont pas des réponses spécifiques à des situations uniques. Elles participent à la création d'une réponse organisée pour faire face aux nécessaires adaptations à l'environnement. Les cinq composantes décrites précédemment peuvent s'influencer l'une l'autre. De plus, la réponse physiologique peut modifier les cognitions et le ressenti émotionnel, qui peuvent à leur tour influencer la réponse comportementale ou physiologique. Ce système complexe est donc plutôt à envisager comme un système constitué de boucles de rétrocontrôles permettant des interactions entre les différentes composantes afin de s'adapter au mieux à la situation.

**Figure 1. Les cinq compétences émotionnelles de base**

	Soi	Autrui
Les personnes ayant des compétences émotionnelles élevées...		
<b>Identification</b>	... sont capables d'identifier leurs émotions	... prêtent attention aux émotions d'autrui et sont capables de les identifier
<b>Compréhension</b>	... comprennent les causes et conséquences de leurs émotions	... comprennent les causes et conséquences des émotions d'autrui
<b>Expression</b>	... sont capables d'exprimer leurs émotions, et de le faire de manière socialement acceptable	... permettent aux autres d'exprimer leurs émotions
<b>Régulation</b>	... sont capables de gérer leur stress et leurs émotions lorsque ceux-ci sont inadaptés au contexte	... sont capables de gérer les émotions et le stress d'autrui
<b>Utilisation</b>	... utilisent leurs émotions pour faciliter la pensée et l'action	... utilisent les émotions d'autrui pour faciliter la pensée et l'action

• Source : Desseilles et Mikolajczak (2012).

## LES FONCTIONS DES ÉMOTIONS

Si les émotions ont longtemps été considérées comme une entrave au bon fonctionnement de l'individu, on leur reconnaît aujourd'hui de nombreux avantages. Les émotions positives pousseraient les personnes à exploiter au mieux les opportunités qu'elles rencontrent. Les émotions négatives inciteraient à éviter les mésaventures en s'échappant, agressant ou prévenant le danger ou bien encore en essayant de réparer les problèmes causés. Dans cette logique, selon James Gross et Robert Plutchik (2) :

- la peur favoriserait la fuite du danger et l'agressivité ou l'attaque ;
- la joie permettrait de s'arrêter de chercher un bienfait puisqu'il est trouvé ou de continuer sur la voie empruntée ;
- le dégoût éviterait l'empoisonnement ;
- l'intérêt soutiendrait l'exploration ;
- la tristesse entraînerait l'appel à l'aide ou l'arrêt dans une voie qui ne marche pas ;
- l'envie provoquerait la séduction ou l'acte sexuel...

Pour Leda Cosmides et John Tooby (3), les émotions peuvent enclencher différents processus qui augmentent le « succès reproducteur » ou la « valeur adaptative » des individus. Les émotions favoriseraient ainsi une certaine sélection naturelle. Certains de ces processus permettent de :

- choisir un but, planifier ses priorités, imaginer des expériences ;

- favoriser la recherche d'information, imposer une certaine vision du monde et modifier les seuils perceptifs, diriger l'attention et filtrer/sélectionner l'information de notre environnement ;
- récupérer certains souvenirs ou faciliter la mémorisation, donner une coloration affective aux événements afin de mieux les mémoriser, favoriser l'apprentissage ;
- modifier les paramètres physiologiques de certains organes, déclencher des réflexes musculaires ou de vomissement par exemple ;
- favoriser la communication et les expressions émotionnelles, faire des inférences adéquates quant aux motivations des personnes qui nous entourent ;
- gérer le niveau d'énergie, le choix de consacrer un certain effort à une tâche et gérer son humeur, recalibrer et réévaluer ses pensées et ses émotions.

Tous ces exemples montrent bien dans quels domaines les émotions peuvent intervenir. Leur place centrale illustre toute l'importance de les réguler pour déclencher les processus les plus adaptés, en fonction de ses motivations personnelles, de l'environnement et de la culture.

Au vu donc des fonctions dans lesquelles les émotions sont impliquées, on comprend d'emblée qu'une régulation des émotions de qualité aura un impact sur :

- les relations sociales ;
- la performance académique ou professionnelle ;
- le bien-être et la santé mentale ;
- la santé physique.

## QUE RÉGULER ?

La régulation émotionnelle recouvre l'ensemble des processus par lesquels l'individu va transformer son émotion, qu'elle soit positive ou négative. Elle peut ainsi modifier :

- le type d'émotion : passer d'un ressenti négatif à un ressenti neutre voire positif (ou l'inverse dans certains contextes) ;
- l'intensité de l'émotion : tout en restant dans le même registre émotionnel, l'intensité d'une émotion (positive ou négative) peut être atténuée ou augmentée ;
- la durée de l'émotion : on peut prolonger, écourter ou anticiper une émotion ;
- une ou plusieurs composantes de l'émotion : on peut ainsi influencer toutes les composantes de l'émotion pour parvenir à ne plus rien ressentir du tout, ou changer exclusivement l'expression externe de celle-ci.

La figure 2 illustre la multiplicité des modulations possibles. L'axe vertical de l'intensité, allant d'« atténuer » à « augmenter » et l'axe horizontal de la valence déplaisante (ou négative) à plaisante (ou positive) illustrent quatre grandes formes de régulation émotionnelle (Gross et Thompson, [4]).

- La forme la plus fréquente est l'atténuation des émotions déplaisantes. Nous la pratiquons dans de nombreuses situations très banales, comme le stress provoqué par des embouteillages ou la perte de ses clés, d'autres aux enjeux plus importants comme la douleur d'une rupture sentimentale ou la colère d'avoir été licencié.

- La seconde est la maintenance ou l'augmentation d'émotions plaisantes : nous pouvons le faire pour prolonger un moment de bonheur, pour répondre à des contraintes sociales lorsque nous nous efforçons de trouver drôle la blague d'un collègue ou encore pour soutenir notre performance lorsque nous essayons d'augmenter notre intérêt pour une tâche.

- L'augmentation d'émotions déplaisantes est plus rare mais utile dans certaines circonstances : l'augmentation ou la maintenance d'un certain niveau d'anxiété soutient la performance avant une évaluation importante. Certaines manifestations de tristesse sont maintenues pour recevoir de l'affection, certaines colères pour impressionner ou intimider un adversaire.

- Enfin, il existe des situations qui requièrent d'atténuer voire de supprimer des

émotions pourtant plaisantes, par exemple pour des raisons sociales (par discrétion) ou d'efficacité (diminuer sa joie de partir en week-end pour rester concentré à son travail...).

Il est important de préciser que la régulation peut-être contrôlée (consciente) ou automatique (inconsciente). La plupart des épisodes de régulation se déroulent inconsciemment. À force d'être répétés, les processus s'automatisent, ce qui facilite la vie de l'individu ou au contraire, l'empêchent de changer d'attitude.

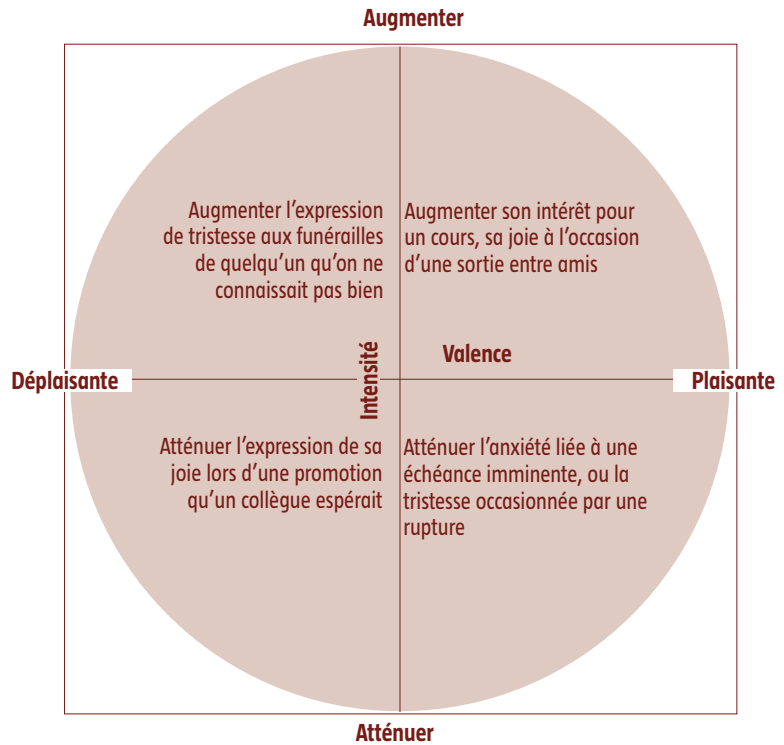
**ENVIRONNEMENT ET GÉNÉTIQUE**

En situation émotionnelle, notre façon de réagir et de réguler ensuite (ou pas) nos émotions est influencée par des facteurs environnementaux et génétiques.

• **Les facteurs environnementaux**

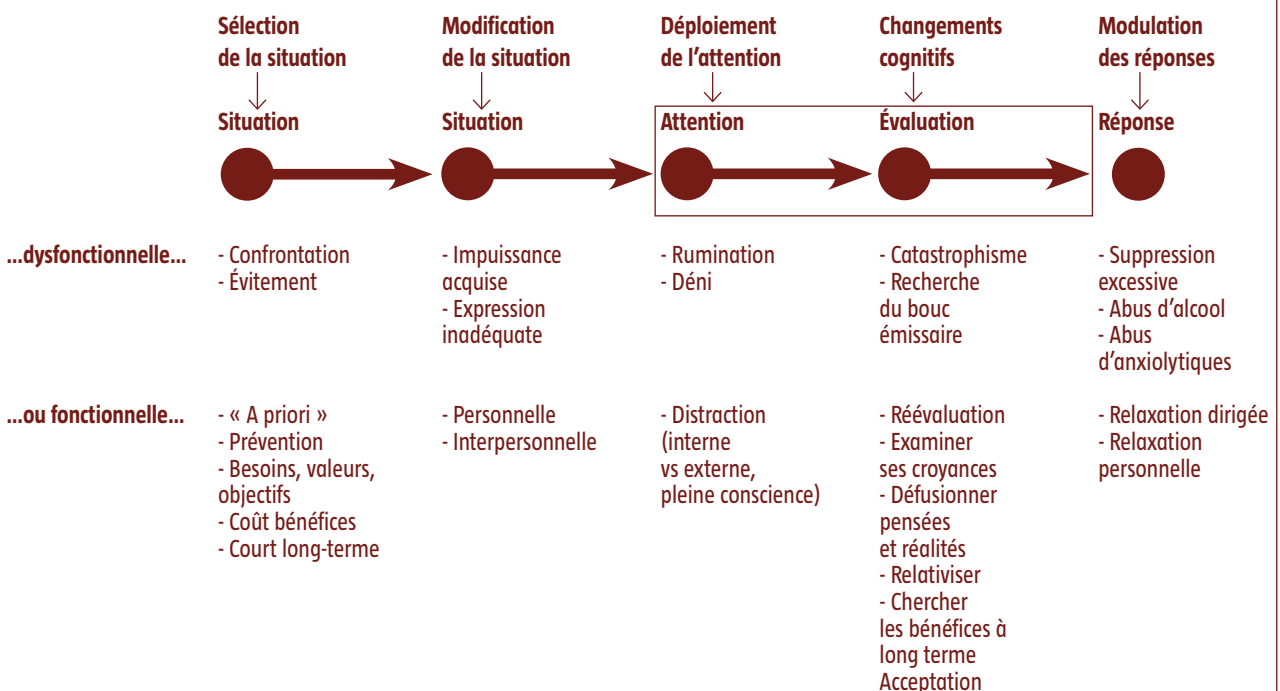
Les facteurs environnementaux impactent l'acquisition de mécanismes de régulation fonctionnels. Par exemple un enfant avec un attachement « sécuritaire » éprouve moins d'émotions négatives et les ressent beaucoup moins intensément qu'un enfant « insécure ». Par ailleurs, dès son plus jeune âge, l'enfant scrute les moyens par lesquels ses parents gèrent leurs émotions

**Figure 2. Les différentes formes de régulation des émotions**



• Source : Desseilles et Mikolajczak (2012).

**Figure 3. Régulation des émotions**



• Source : Desseilles et Mikolajczak (2012), adapté du modèle de J. Gross

et ses observations rejaillissent dans ses stratégies de régulation. Enfin, l'exposition précoce à un événement traumatique, la dépression ou un stress chronique chez la mère durant la grossesse, ou encore l'accumulation d'événements de vie difficiles diminue les capacités de régulation.

### • Les facteurs génétiques

Le patrimoine génétique et les endophénotypes moléculaires (marqueurs biologiques non visibles à l'œil nu), neuronaux et comportementaux peuvent également modifier le phénotype (ensemble des

– nous pouvons intervenir sur cette situation ;  
– nous allons ensuite déployer notre attention vers certains stimuli, internes ou externes ;  
– des changements cognitifs peuvent ensuite s'opérer afin d'évaluer ces stimuli ;  
– finalement, les réponses biologiques ou comportementales qui en découlent peuvent être modulées par l'individu qui les vit.  
Des stratégies fonctionnelles ou dysfonctionnelles sont associées à chacune de ces cinq étapes.

nous occupent...) il ne faut pas négliger l'impact à long terme de ces choix (ne pas se trouver dans ces situations augmenterait l'inconfort à long terme et entraînerait d'autres difficultés de fonctionnement...). Il faut faire la part des choses entre le coût et le bénéfice à court et à long terme.

Dans le cas d'une mauvaise gestion des émotions, la sélection de la situation est souvent dysfonctionnelle. On assiste ainsi à des mécanismes de confrontation dysfonctionnelle (un patient qui se met dans des situations inextricables ; la répétition du choix par une patiente

“ **Chez les patients, cette modulation des réponses est souvent dysfonctionnelle, prenant la forme de suppression expressive (l'émotion ressentie n'est pas montrée lorsqu'elle bénéficierait à l'être) ou d'abus de substances comme l'alcool, le cannabis ou les anxiolytiques...** »

caractères observables, apparents, d'un individu, d'un organisme, dus aux facteurs héréditaires (génotype) et aux modifications apportées par le milieu. Par exemple, le gène du récepteur du transporteur de la sérotonine est lié à un niveau de sérotonine variable dans le cerveau ainsi qu'à une activité variable de certains circuits cérébraux et à certaines réponses comportementales aux stimuli émotionnels.

Ces exemples sont des endophénotypes qui influent sur la façon de gérer ses émotions.

### CINQ VOIES DE RÉGULATION

Selon le modèle proposé par James Gross (1, 2, 5), nous distinguons cinq étapes dans la régulation d'une émotion (voir figure 3 page 41) :

– nous pouvons sélectionner (donc également éviter) la situation dans laquelle nous nous trouvons ;

### • Sélection de la situation

L'individu sélectionne une situation dans laquelle il souhaite ou non se trouver : un soignant peut ainsi choisir l'endroit où rencontrer un patient impulsif, décider de ne plus fréquenter le même quartier où tel autre alcoolique a ses habitudes dans certains bistros... En quelque sorte, il prévient la survenue d'une situation, dans les limites du possible. Cela renvoie naturellement à la capacité d'une personne à identifier clairement ses besoins, ses valeurs et ses objectifs. Ce qui n'est pas forcément facile et constitue en soi un travail préalable nécessaire à toute bonne régulation des émotions. Si le choix de certaines situations peut apporter un inconfort à court terme (retourner à sa garde aux petites heures du matin ; se rendre à un rendez-vous de supervision pour le soignant ou de soins pour le patient et aborder les problèmes qui

d'un compagnon impulsif et violent...) et d'évitement dysfonctionnel (éviter sa phobie et augmenter ainsi l'anxiété anticipative liée à la potentielle confrontation ; ne pas prendre en main un problème d'alcoolisme ou de toxicomanie ou tout autre problème psychique en ne voyant que les difficultés à court terme et non les bénéfices potentiels à long terme).

### • Modification de la situation

En s'y attelant rapidement, le sujet peut modifier la situation (régler la hauteur de son siège de bureau pour bien accueillir ; améliorer le fléchage de son service...). Les situations interpersonnelles peuvent donner lieu à une clarification (exposer clairement les dysfonctionnements d'une équipe, éclairer les enjeux de pouvoir et les vues divergentes qui peuvent exister entre infirmiers, psychologues et psychiatres ; définir le rôle de différents intervenants dans l'institution...).

Chez les individus qui gèrent difficilement leurs émotions, la modification de la situation est souvent dysfonctionnelle, prenant la forme d'expression inadéquate (un patient souhaite clarifier des difficultés avec son partenaire, mais commence par le vilipender sèchement, ce qui a pour effet de clore la discussion d'emblée), ou absente, comme c'est le cas dans l'impuissance acquise (6).

### À lire. *Traité de la régulation des émotions*

La capacité à réguler ses émotions, c'est-à-dire à les atténuer ou à les intensifier en fonction du contexte a une réelle influence sur la vie. Les personnes ayant des difficultés à le faire sont globalement moins épanouies, présentent davantage de risques de développer des troubles psychiatriques et/ou des ennuis de santé et rencontrent plus de difficultés au travail. Destiné prioritairement aux thérapeutes et étudiants, cet ouvrage fournit un panorama complet des connaissances sur la régulation des émotions. Il détaille les thèmes abordés dans cet article.

• M. Mikolajczak, M. Desseilles, (dir.). *De Boeck, Carrefour des psychothérapies, 2012, 627 pages. En savoir plus : <http://mesemotions.org>*

### • Déploiement de l'attention

Une personne peut déployer son attention en se distrayant d'émotions intenses et négatives, par exemple en se focalisant sur des stimuli internes (pensées...) ou externes (feuilleton télévisé...) agréables. Par la focalisation attentionnelle importante qu'elle propose, la méditation pleine conscience (Mindfulness) (voir aussi *Santé mentale* n° 208, mai 2016) qui est une forme de méditation concentrée, permet également de diminuer l'impact d'émotions négatives. Chez les patients, cette fonction est souvent dysfonctionnelle, prenant la forme de ruminations (focalisation de l'attention autour de thèmes précis, qu'il s'agisse de rumination dépressive, obsessionnelle ou liée à un contenu spécifique tels qu'une phobie, une envie – le *craving* alcoolique...) ou de déni (lequel nie le problème à l'origine de l'émotion à réguler, au contraire de la distraction qui permet de se décentrer du problème tout en le reconnaissant).

### • Changements cognitifs

Des changements cognitifs peuvent diminuer l'impact d'une émotion forte. Il s'agit de reconsidérer la valence et la signification d'une émotion, c'est-à-dire d'évaluer à nouveau la valence (positive ou négative), l'intensité (plus ou moins élevée) ou la signification de l'émotion. La réévaluation repose entre autres sur :

- un examen et une reconsidération de ses croyances (« *Je dois avoir une attitude "maternante" pour aider les patients que je vois* »...);
- une séparation entre ses pensées et la réalité (« *Ce que je pense n'est pas la réalité, c'est ce que j'interprète seulement* »);
- la relativisation de l'impact des événements;

– la recherche des bénéfices à long terme. Un autre changement cognitif utile est l'acceptation de ce que l'on ne peut pas changer afin de se permettre de lâcher prise. Il ne s'agit pas d'une tolérance « morale », cautionnant ce qui ne peut être changé, mais bien une acceptation permettant de se détacher et de s'ouvrir vers autre chose. Dans le cas d'une mauvaise gestion des émotions, les changements cognitifs sont dysfonctionnels : catastrophisme (le sujet amplifier les pensées négatives qui suscitent de l'émotion) ou recherche du bouc émissaire : cette stratégie augmente les pensées négatives du sujet et ne lui permet pas de lâcher prise sur ce qui l'occupe vraiment.

### • Modulation des réponses

Modifier les réponses biologiques et comportementales peut être réalisé grâce à des méthodes de relaxation dirigée, comme celle proposée par Jacobson (7) ou Schultz (8). Se relaxer avec « sa » technique personnelle (écouter de la musique, marcher tranquillement...) fonctionne également. Chez les patients, cette modulation des réponses est souvent dysfonctionnelle, prenant la forme de suppression expressive (l'émotion ressentie n'est pas montrée lorsqu'elle bénéficierait à l'être) ou d'abus de substances comme l'alcool, le cannabis ou les anxiolytiques (qui, s'ils peuvent apporter dans un premier temps une diminution de tremblement, d'oppression respiratoire, d'accélération du rythme cardiaque... sont parfois délétères à long terme).

### CONCLUSION

Parfois réduite, à tort, à une simple « neutralisation affective », la régulation émotionnelle est en réalité un phénomène éminemment complexe. Nous avons vu

qu'elle recouvre tous les processus visant à modifier, d'une manière ou d'une autre, l'émotion et que chacun a ses propres ressources. Pour le soignant en santé mentale, développer cette capacité à moduler ses émotions en fonction du contexte et de ses objectifs est essentiel.

Ce texte reprend un extrait d'une précédente publication mise à jour, voir *Santé mentale*, n° 177, avril 2013.

1– Voir dans B. Bediou, D. Sander, K. Scherer, « *Régulation des émotions et processus d'évaluation* », *Traité de régulation des émotions*, M. Mikolajczak, M. Desseilles, De Boeck, 2012.

2– voir dans M. Desseilles & M. Mikolajczak, *Vivre mieux avec ses émotions*, Odile Jacob, 2013.

3– L. Cosmides & J. Tooby, *Handbook of Emotions*, 2<sup>e</sup> édition. M. Lewis & J.M. Haviland-Jones, Guilford, 2000.

4– Gross J. J., Thompson R. A. *Emotion Regulation. Conceptual Foundations*. In : Gross J.J. (dir) *Handbook of emotion regulation*, New York : Guilford Press, 2007.

5– voir dans M. Mikolajczak, « *Approche empirique de la régulation des émotions* », dans *Traité de régulation des émotions*, M. Mikolajczak, M. Desseilles, De Boeck, 2012.

6– Le concept d'impuissance acquise (ou impuissance apprise ou résignation acquise) a été développé par M. Seligman en 1975. Il décrit un état où une personne ressent un d'incontrôle sur son environnement, du fait de constats « d'échecs » répétés de ses actions. Ici, un patient n'essaie plus de modifier sa situation problématique car, à chaque fois qu'il a tenté de le faire par le passé, cela a échoué ou a empiré la situation.

7– Jacobson E. *Progressive relaxation*. *The American Journal of Psychology*, 100 (3-4), 522-537.

8– Schultz H. *Le training autogène*. Paris : PUF, 1958.

**Résumé :** Les émotions des patients et celles des soignants doivent être régulées. Cela est d'autant plus vrai pour les soignants en santé mentale, confrontés quotidiennement à des situations émotionnellement complexes. Les auteurs définissent l'émotion, ses fonctions et son importance d'un point de vue évolutionniste. En effet, les émotions sont impliquées dans la gestion de différents programmes tels que les fonctions cognitives ou exécutives et les relations sociales. Ils montrent que les émotions fonctionnelles peuvent devenir dysfonctionnelles puis détaillent cinq voies de régulation des émotions ainsi que des exemples de stratégies fonctionnelles et dysfonctionnelles de régulation des émotions.

**Mots-clés :** Communication non verbale – Compétence – Expression de l'émotion – Institution – Perception sensorielle – Relation soignant soigné – Savoir être – Soignant.