

La colère aux temps de la COVID-19

Mamta Gautam, MD, MBA, FRCPC, CCPE, CPE



Si vous avez eu l'impression de voir plus de gens en colère dans votre entourage ces derniers temps, votre expérience n'est pas unique. Maintenant que l'intensité initiale de la préparation à la pandémie de COVID-19 et l'enthousiasme et l'adrénaline des premiers temps s'atténuent, je constate moi aussi une montée de la colère. Au cours de la dernière semaine, cinq hôpitaux du pays m'ont demandé de les aider à résoudre des conflits. *Les chirurgiens sont en colère au bloc opératoire parce qu'il faut plus de temps pour préparer et installer la salle d'opération et pour enfiler l'EPI. Les collègues sont en colère contre leurs pairs qui craignent d'être exposés au virus et qui résistent au retour au travail. Les médecins sont en colère parce que le nouvel horaire semble favoriser le responsable du calendrier et ses amis.*

Il semble y avoir plus de tension à mesure que les frustrations se transforment en colère, comme si la résistance émotionnelle des gens s'effritait. Dans une certaine mesure, la colère est normale, naturelle et peut-être même nécessaire. Cependant, elle n'est pas toujours utile ou saine.

Comprendre la colère

Il y a de nombreuses raisons de ressentir de la colère pendant la pandémie actuelle. Il est utile de comprendre que les médecins peuvent vivre l'une ou l'autre des situations suivantes, ou même toutes.

- **Le deuil** – La colère est une étape normale du deuil. À cause de la COVID-19, nous avons vécu de nombreux deuils associés à des pertes de toutes sortes: perte de normalité, de contrôle, de routine ou de mode de travail, perte financière, perte de nos activités préférées, perte de notre santé ou de celle de nos proches, impossibilité de voir des amis et des membres de notre famille, impossibilité de voyager. Les pertes continuent à survenir sans qu'on puisse en prévoir clairement la fin.
- **L'épuisement professionnel** – Avant la pandémie, le niveau d'épuisement professionnel chez les médecins était déjà élevé, et il est probablement exacerbé maintenant car les médecins travaillent dans des conditions de stress accru pendant de plus longues périodes. Cela peut se manifester sous forme d'irritabilité, de négativité ou de cynisme.
- **La fatigue** – Notre seuil de résistance a changé : nous sommes fatigués, nous avons moins de réserves, nous sommes moins patients et tolérants et nous sommes plus réactifs.
- **Les émotions sous-jacentes** – La colère est habituellement une réaction secondaire devant la peur, l'incertitude ou les préoccupations sous-jacentes, qui sont toutes des caractéristiques courantes de notre situation actuelle.
- **Le ressentiment** – Les médecins ressentent de la colère ou de l'indignation en raison d'un traitement injuste. Certains se sentent sans soutien, sans protection et dévalorisés lorsqu'il manque d'équipement de protection individuelle. D'autres estiment injuste de ne pas pouvoir travailler et de ne pas être payés pendant que leurs collègues travaillent ou que d'autres ne travaillent pas, mais sont quand même payés.
- **Le triangle du sauveur** – Ce triangle décrit une progression circulaire entre les rôles de sauveur, de victime et de persécuteur. Les médecins sont des sauveurs classiques : ils interviennent pour régler les problèmes et se sentent coupables s'ils ne le font pas. Cependant, avec le temps, ils commencent à se sentir victimisés et rancuniers, ce qui peut mener à la colère, au blâme et à la critique et s'exprimer dans un rôle de persécuteur.
- **Le déplacement** – Les personnes brillantes utilisent des défenses intellectuelles telles que le déplacement pour se protéger des sentiments désagréables, transférant inconsciemment des émotions comme la colère de la source originale vers d'autres personnes ou situations.

Gérer sa colère

Bien qu'elle soit une réaction compréhensible à la pandémie, la colère risque d'être trop dommageable et perturbatrice pour vous et votre entourage. Servez-vous plutôt de ma méthode « ABC » - autorisez, brûlez, calmez - pour vous apaiser.

- **Autorisez** : permettez à vos sentiments de faire surface.
 - o Comprenez ce qui les suscite.
 - o Donnez-vous la permission d'être en colère. Des études montrent que 20 minutes suffisent pour ressentir une émotion, la digérer et s'en détacher.
 - o Exprimez vos sentiments en toute sécurité, en vous « laissant aller » auprès d'une personne de confiance ou en les mettant par écrit pour vous-même.
 - o Essayez la technique des quatre lettres. Écrivez une lettre (que vous n'enverrez pas) à la personne qui vous met en colère pour lui faire part de vos sentiments. Lorsque les sentiments réapparaissent, écrivez une deuxième lettre comme si vous n'aviez pas écrit la première, puis une troisième et une quatrième au besoin. N'oubliez pas que ce sont des lettres que vous n'enverrez jamais.
 - o Résistez à l'envie d'exprimer votre colère sur les médias sociaux.
- **Brûlez** de l'énergie. Faites de l'activité physique ou de l'exercice.
- **Calmez-vous** grâce à une activité réparatrice comme la respiration profonde, la visualisation, la méditation pleine conscience, la relaxation active ou passive, la gratitude, la positivité et la spiritualité.

Gérer la colère des autres

Comme vous occupez une fonction de leadership, les gens viennent vous voir pour vous faire part de leurs sentiments et vous demander de l'aide lorsqu'ils sont frustrés ou en colère. Les conseils suivants peuvent vous aider à aborder cette situation efficacement

- Attendez-vous à ce que les gens ressentent de la colère. Normalisez leur sentiment. Permettez-leur de s'exprimer.
- Faites preuve de respect et de compassion.
- Pratiquez l'écoute active. Les gens veulent être entendus et le méritent.
- Essayez de comprendre leur point de vue sans porter de jugement. Vous ne connaissez pas leur situation ou leur vécu.
- Ne vous sentez pas visé personnellement et ne soyez pas sur la défensive. Vous n'êtes pas la cible. Le fait que les gens viennent vous parler signifie que vous avez réussi à créer un espace sécuritaire pour eux.
- Il faut comprendre qu'il y a une différence entre la sécurité du point de vue médical et le sentiment de sécurité psychologique.
- Concentrez-vous sur les besoins et non sur les solutions. Cherchez le besoin caché et comprenez ce que la personne essaie d'obtenir ou d'éviter.
- Utiliser les quatre « A »¹ pour désamorcer la situation :
 - Acceptez ce que vous pouvez; trouvez un fait réel ou confirmez leur sentiment.
 - Admettez l'incidence de la situation sur eux.
 - Affligez-vous de la situation qu'ils vivent.
 - Agissez avec compassion pour aider à résoudre les problèmes ou à répondre aux besoins sous-jacents.
- Parlez des points « ABC » qui vous ont aidé à garder votre calme.

En tant que leaders, notre capacité à gérer notre colère et celle des autres, à maîtriser nos réactions et à diriger d'une manière réfléchie et équilibrée aide notre équipe à se sentir appuyée et en sécurité et crée une culture de confiance, particulièrement importante en cette période d'incertitude.

Référence

1. Gautam M. Dealing with anger: the four As. *Can J Physician Leadersh* 2015;1(4):10-2.

Mamta Gautam, MD, MBA, FRCPC, CCPE, CPE, est une psychiatre d'Ottawa qui possède une expertise particulière en santé des médecins et en leadership médical. Elle est membre du Département de psychiatrie de l'Université d'Ottawa, à Ottawa, chef de la direction de PEAK MD Inc., présidente du groupe de travail de l'AMO sur l'épuisement professionnel et membre du conseil d'administration de la SCLM.