



## Comment faire de nos émotions des alliées dans la crise

La crise sanitaire est un révélateur de certaines problématiques d'ordre émotionnel dans le monde du travail. Pour apprendre à ne pas les subir, mais à en tirer parti, la faculté de psychologie de l'Université de Genève, en partenariat avec la FER Genève, propose une courte formation continue.

FLAVIA GIOVANNELLI

Est-il possible de ne pas se laisser paralyser par ses émotions mais d'en faire ses alliées, y compris, voire surtout, dans la période actuelle? C'est pour répondre à cette question que la faculté de psychologie de l'Université de Genève, en partenariat avec la FER Genève, a mis sur pied une courte formation à distance qui se déroulera du 2 au 30 mars.

Une conférence en ligne, le 4 février dernier, a déjà permis à Donald Glowinski, directeur du programme de formation continue en relation avec cette thématique et chercheur en neuropsychologie, d'évoquer quelques-uns des outils qui seront développés.

Donald Glowinski a forgé ses connaissances en menant des analyses de terrain auprès de professionnels confrontés à des situations extrêmes, comme les soignants ou les pompiers, pendant plusieurs années, puis en intervenant en entreprise pour des diagnostics lors de phases de crises ou de changements. Il a fait le lien entre la théorie et la pratique pour comprendre combien les émotions interviennent lors de la pratique d'un métier.

Nous n'en avons pas toujours conscience, mais nous ressentons tous une multitude d'émotions par jour. Or, nous pouvons apprendre à mieux les identifier, voire à les apprivoiser pour en faire des atouts. Selon Donald Glowinski, l'intelligence émotionnelle n'est pas encore entrée dans le langage courant, en Suisse. En revanche, nous avons souvent l'occasion de consta-

ter, en négatif, des manifestations d'incompétence dans ce registre. Par exemple, l'irrésolution, le fait d'être submergé par des tâches, la procrastination, le fait de ne pas savoir prendre du temps pour soi sont autant de failles émotionnelles. L'hyperexigence par rapport à soi-même ou l'hyperactivité en sont d'autres.

Une étude du Secrétariat d'Etat à l'économie datant de 2017 atteste que 36% des Suisses souffrent de tensions relationnelles sur leur lieu de travail, 24% se sentent épuisés et 9% disent avoir subi une forme de mobbing. Cela se traduit par de l'absentéisme, une démobilitation et un taux de rotation élevé qui ont des effets néfastes aussi bien sur les employeurs que sur les employés. «La crise actuelle peut avoir un effet potentiellement démultiplicateur sur une série de dysfonctionnements qui existaient déjà», avance Donald Glowinski.

### AUX SOURCES DE LA DISRUPTURE

Dans un tel environnement, il n'est pas facile de s'adapter. Pour débloquer les compétences émotionnelles, il existe plusieurs étapes à franchir. Il faut d'abord procéder à une «généalogie émotionnelle», c'est-à-dire sonder et comprendre les différentes causes qui ont entraîné tel ou tel état. Ensuite, il faut être capable de faire le lien entre l'élément déclencheur et la réaction. Lorsqu'on dirige des équipes, il faut savoir ressentir les émotions des personnes avec lesquelles on travaille. C'est ce que les cher-



cheurs appellent l'intelligence émotionnelle. Enfin, il s'agit de transformer ce potentiel en capacités réactionnelles.

La mise en pratique dépend de la branche considérée. «Il y a un style émotionnel», poursuit Donald Glowinski. «Dans le bâtiment, la manière dont les réactions sont canalisées ne sera pas la même que dans l'enseignement.» Des points communs se dégagent, comme le fait de savoir prendre la bonne option en situation d'urgence ou dans une diversité de situations. Le World Economic Forum, par exemple, a mis en évidence l'importance des compétences émotionnelles, décisives dans des situations de recrutement ou pour la performance de l'entreprise. Encore faut-il savoir prendre le problème dans sa globalité. Il faut que les équipes soient au diapason afin de réagir aux crises de manière collective. La base neuroscientifique permet de dépasser les clichés. «Nous avons des antennes sensorielles, héritées de notre bagage d'apprentissage, qui peuvent vraiment nous servir, à la condition d'en finir avec les tabous», conclut Donald Glowinski.

#### LA FORMATION CÔTÉ PRATIQUE

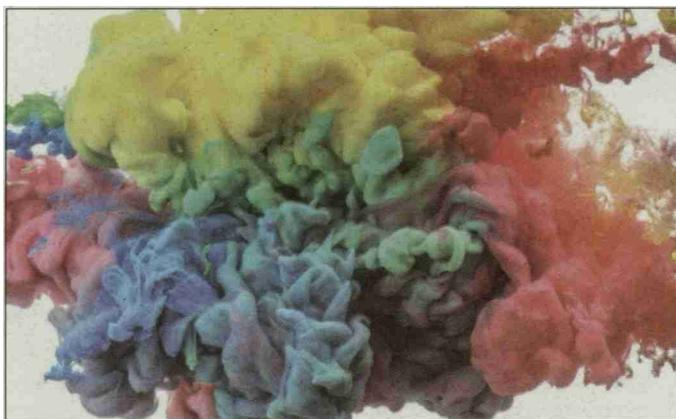
La formation «Agir dans la crise: les compétences émotionnelles» se déroulera par petits groupes (maximum dix personnes). Le cours a été mis sur pied et orienté vers des buts pratiques. Il en vise surtout trois: évaluer l'impact émotionnel de la crise sur soi et auprès de ses collaborateurs; sensibiliser au besoin de reconnaissance et de gestion des émotions dans une situation professionnelle tendue et comprendre les liens entre compétences émotionnelles,

prise de décision et pouvoir d'agir pour gérer et sortir de la crise. ■

**Dates du 2 au 30 mars 2021.**

**Public-cible** Ce cursus s'adresse à un public varié, comme les managers, les responsables RH, les professionnels de la santé et les enseignants.

**Inscriptions et conditions** auprès du centre de formation continue à distance de l'Unige [www.unige.ch/formcont/cours/competences-emotionnelles-fer](http://www.unige.ch/formcont/cours/competences-emotionnelles-fer)



**NOUS RESSENTONS TOUS** une multitude d'émotions par jour.