

CAMPUS VÉTÉRINAIRE DE LYON

Année 2023 - Thèse n° 104

**CONTRIBUTION A L'ETUDE DE LA GESTION
EMOTIONNELLE DANS LE METIER DE VETERINAIRE
PRATICIEN A TRAVERS UN TRAVAIL DE RECHERCHE
OBSERVATIONNELLE**

THESE

Présentée à l'Université Claude Bernard Lyon 1
(Médecine – Pharmacie)

Et soutenue publiquement le 16 novembre 2023
Pour obtenir le titre de Docteur Vétérinaire

Par

BATTEDOU Chloé

CAMPUS VÉTÉRINAIRE DE LYON

Année 2023 - Thèse n° 104

CONTRIBUTION A L'ETUDE DE LA GESTION EMOTIONNELLE DANS LE METIER DE VETERINAIRE PRATICIEN A TRAVERS UN TRAVAIL DE RECHERCHE OBSERVATIONNELLE

THESE

Présentée à l'Université Claude Bernard Lyon 1
(Médecine – Pharmacie)

Et soutenue publiquement le 16 novembre 2023
Pour obtenir le titre de Docteur Vétérinaire

Par

BATTEDOU Chloé

Liste des enseignants du Campus Vétérinaire de Lyon (20-03-2023)

Pr	ABITBOL	Marie	Professeur
Dr	ALVES-DE-OLIVEIRA	Laurent	Maître de conférences
Pr	ARCANGIOLI	Marie-Anne	Professeur
Dr	AYRAL	Florence	Maître de conférences
Pr	BECKER	Claire	Professeur
Dr	BELLUCO	Sara	Maître de conférences
Dr	BENAMOU-SMITH	Agnès	Maître de conférences
Pr	BENOIT	Etienne	Professeur
Pr	BERNY	Philippe	Professeur
Pr	BONNET-GARIN	Jeanne-Marie	Professeur
Dr	BOURGOIN	Gilles	Maître de conférences
Dr	BRUTO	Maxime	Maître de conférences
Dr	BRUYERE	Pierre	Maître de conférences
Pr	BUFF	Samuel	Professeur
Pr	BURONFOSSE	Thierry	Professeur
Dr	CACHON	Thibaut	Maître de conférences
Pr	CADORÉ	Jean-Luc	Professeur
Pr	CALLAIT-CARDINAL	Marie-Pierre	Professeur
Pr	CHABANNE	Luc	Professeur
Pr	CHALVET-MONFRAY	Karine	Professeur
Dr	CHANOIT	Gullaume	Professeur
Dr	CHETOT	Thomas	Maître de conférences
Pr	DE BOYER DES ROCHES	Alice	Professeur
Pr	DELIGNETTE-MULLER	Marie-Laure	Professeur
Pr	DJELOUADJI	Zorée	Professeur
Dr	ESCRIOU	Catherine	Maître de conférences
Dr	FRIKHA	Mohamed-Ridha	Maître de conférences
Dr	GALIA	Wessam	Maître de conférences
Pr	GILOT-FROMONT	Emmanuelle	Professeur
Dr	GONTHIER	Alain	Maître de conférences
Dr	GREZEL	Delphine	Maître de conférences
Dr	HUGONNARD	Marine	Maître de conférences
Dr	JOSSON-SCHRAMME	Anne	Chargé d'enseignement contractuel
Pr	JUNOT	Stéphane	Professeur
Pr	KODJO	Angeli	Professeur
Dr	KRAFFT	Emilie	Maître de conférences
Dr	LAABERKI	Maria-Halima	Maître de conférences
Dr	LAMBERT	Véronique	Maître de conférences
Pr	LE GRAND	Dominique	Professeur
Pr	LEBLOND	Agnès	Professeur
Dr	LEDOUX	Dorothee	Maître de conférences
Dr	LEFEBVRE	Sébastien	Maître de conférences
Dr	LEFRANC-POHL	Anne-Cécile	Maître de conférences
Dr	LEGROS	Vincent	Maître de conférences
Pr	LEPAGE	Olivier	Professeur
Pr	LOUZIER	Vanessa	Professeur
Dr	LURIER	Thibaut	Maître de conférences
Dr	MAGNIN	Mathieu	Maître de conférences
Pr	MARCHAL	Thierry	Professeur
Dr	MOSCA	Marion	Maître de conférences
Pr	MOUNIER	Luc	Professeur
Dr	PEROZ	Carole	Maître de conférences
Pr	PIN	Didier	Professeur
Pr	PONCE	Frédérique	Professeur
Pr	PORTIER	Karine	Professeur
Pr	POUZOT-NEVORET	Céline	Professeur
Pr	PROUILLAC	Caroline	Professeur
Pr	REMY	Denise	Professeur
Dr	RENE MARTELLET	Magalie	Maître de conférences
Pr	ROGER	Thierry	Professeur
Dr	SAWAYA	Serge	Maître de conférences
Pr	SCHRAMME	Michael	Professeur
Pr	SERGENTET	Delphine	Professeur
Dr	TORTEREAU	Antonin	Maître de conférences
Dr	VICTONI	Tatiana	Maître de conférences
Dr	VIRIEUX-WATRELOT	Dorothee	Chargé d'enseignement contractuel
Pr	ZENNER	Lionel	Professeur

Remerciements au jury

À Monsieur le Professeur Luc ZIMMER,

de l'Université Claude Bernard Lyon 1, Faculté de médecine de Lyon,

Pour m'avoir fait l'honneur d'accepter la présidence de mon jury de thèse,

Hommage respectueux.

À Madame la Professeure Denise REMY,

de VetAgro Sup, Campus Vétérinaire de Lyon,

Qui m'a fait l'honneur d'encadrer et de diriger ce travail,

Pour ses conseils, sa disponibilité et sa bienveillance, toute ma gratitude.

À Monsieur le Professeur Jean-Luc CADORE,

de VetAgro Sup, Campus Vétérinaire de Lyon,

Qui m'a fait l'honneur de participer à mon jury de thèse,

Mes remerciements les plus sincères et respectueux.

Table des matières

LISTE DES ANNEXES	9
LISTE DES TABLEAUX	11
LISTE DES ABREVIATIONS	13
INTRODUCTION	15
PARTIE 1 : LES EMOTIONS, QU'EST-CE QUE C'EST ?	17
I. GENERALITES SUR LES EMOTIONS	17
1. <i>Définition</i>	17
2. <i>La fonction des émotions</i>	18
3. <i>Impact des émotions sur la santé</i>	19
II. LA COLERE	21
1. <i>Définition</i>	21
2. <i>Modifications physiologiques dues à la colère</i>	21
3. <i>Les rôles de la colère</i>	22
4. <i>Vers une meilleure gestion de la colère</i>	22
III. LA TRISTESSE	24
1. <i>Définition</i>	24
2. <i>Expression de la tristesse</i>	24
3. <i>Les rôles de la tristesse</i>	24
4. <i>Gestion de la tristesse</i>	26
IV. LA PEUR	27
1. <i>Définition</i>	27
2. <i>Expression et modifications physiologiques dues à la peur</i>	28
3. <i>Les rôles de la peur</i>	28
4. <i>Gestion de la peur</i>	29
V. LA JOIE ET LA BONNE HUMEUR	30
1. <i>Définition</i>	30
2. <i>Le visage de la joie</i>	30
3. <i>Les biens-faits de la bonne humeur</i>	30
4. <i>Trouver son bonheur</i>	32
5. <i>Quelques pistes de réflexion pour augmenter son bonheur</i>	33
VI. NOTIONS D'EMPATHIE ET DE COMPASSION	34
PARTIE 2 : ÉTUDE QUALITATIVE AUPRES DES VETERINAIRES PRATICIENS.....	35
I. OBJECTIFS DE L'ETUDE	35
II. MATERIELS ET METHODE	35
1. <i>Choix de la population</i>	35
2. <i>Choix de la méthode d'étude</i>	35
3. <i>Échantillonnage</i>	36
4. <i>Élaboration du guide d'entretien</i>	37
5. <i>Comité d'éthique</i>	37
6. <i>Déroulement d'un entretien</i>	38
7. <i>Analyse qualitative</i>	38
III. RESULTATS	39
1. <i>Résultats quantitatifs de l'échantillon</i>	39
2. <i>Résultats qualitatifs des entretiens</i>	40
a. Les émotions ressenties et leurs contextes associés	40
(1) La colère	40
(2) La tristesse	42
(3) La peur	44
(4) La joie	46
(5) La neutralité	47
b. Impact des émotions sur la vie du praticien	48
(1) Impact sur la vie personnelle	48
(2) Impact sur la vie professionnelle	53

(a)	Pendant la consultation	53
(b)	Pendant les consultations suivantes	56
c.	Gestion émotionnelle observées	57
(1)	A court terme	58
(2)	A moyen terme	64
(3)	A long terme	68
d.	Problèmes rencontrés et solutions apportées par les vétérinaires	70
(1)	En lien avec la clientèle	71
(2)	En lien avec la clientèle et la profession vétérinaire	72
(3)	En lien avec la profession vétérinaire	75
(4)	En lien avec la profession vétérinaire et l'individu	78
(5)	En lien avec l'individu	80
3.	<i>Bilan</i>	82
IV.	DISCUSSION	83
1.	<i>Méthodologie</i>	83
2.	<i>Résultats</i>	85
PARTIE 3 : VERS UNE MEILLEURE GESTION EMOTIONNELLE		91
I.	LA COMMUNICATION NON VIOLENTE	91
1.	<i>Définition</i>	91
2.	<i>Les principes de la CNV</i>	92
a.	Observation	92
b.	Sentiments	92
c.	Besoins	93
d.	Demande	93
3.	<i>Bilan sur la communication non violente</i>	94
II.	L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE	94
1.	<i>Définition</i>	94
2.	<i>Domaines de l'intelligence émotionnelle</i>	95
a.	La connaissance des émotions et la conscience de soi	95
b.	La maîtrise de ses émotions	96
c.	L'auto-motivation	96
d.	La perception des émotions d'autrui	96
e.	La maîtrise des relations humaines	97
3.	<i>Intérêt de développer son intelligence émotionnelle</i>	97
III.	LA METHODE WISE COACH	98
1.	<i>Définition</i>	98
2.	<i>Principes de la méthode WISE COACH</i>	99
a.	Welcome the client and the patient - Accueillir le client et le patient	99
b.	Investigate history – Recueil de l'anamnèse	99
c.	Summarize information - Résumer les informations	100
d.	Explore for more details and perform exam – Exploration pour plus de détails et examens	100
e.	Convey exam findings and your thoughts - Transmettre les résultats de l'examen et vos réflexions	100
f.	Outline a plan – Mise en place d'un plan	101
g.	Ask for feedback – Demander un retour de la part du client	101
h.	Clarify expectations – Clarifier les attentes	101
i.	Hold both client and patient interests in mind – Tenir compte des intérêts du client et du patient	102
3.	<i>Intérêt de la méthode</i>	102
CONCLUSION		103
BIBLIOGRAPHIE		105
ANNEXES		109

Liste des annexes

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE PERMETTANT LA RECOLTE DES DONNEES DEMOGRAPHIQUES DE L'ECHANTILLON	111
ANNEXE 2 : GUIDE DE L'ENTRETIEN	113
ANNEXE 3 : TABLEAU SYNTHESE DES EMOTIONS RESSENTIES EVOQUEES LORS DES ENTRETIENS.....	115
ANNEXE 4 : TABLEAU SYNTHESE DE L'IMPACT DES EMOTIONS EVOQUE LORS DES ENTRETIENS.....	117
ANNEXE 5 : TABLEAU SYNTHESE DE LA GESTION EMOTIONNELLE EVOQUEE LORS DES ENTRETIENS.....	119
ANNEXE 6 : TABLEAU SYNTHESE DES PROBLEMATIQUES DE LA PROFESSION, EVOQUEES LORS DES ENTRETIENS	121

Liste des tableaux

TABLEAU 1 : LES SCHEMAS DE LA COLERE : QUEL EST LE VOTRE ? (TABLEAU EXTRAIT DE (LELORD, ANDRE 2003) P 63)	23
TABLEAU 2: LES BIG FIVE : OU VOUS SITUEZ-VOUS SUR CHACUNE DE CES DIMENSIONS ? (TABLEAU EXTRAIT DE (LELORD, ANDRE 2003) P 132).....	32
TABLEAU 3: CARACTERISATION DE L'ECHANTILLON DE VETERINAIRE PRATICIENS AYANT PARTICIPE A L'ETUDE	39

Liste des abréviations

CNRLT : Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales

CNV : Communication Non Violente

QI : Quotient intellectuel

RAB : Ritual Agonistic Behavior

INTRODUCTION

Les émotions font partie intégrante de la vie. Qu'elles soient parfois agréables, parfois désagréables, elles ont toutes une importance capitale. Elles transmettent un message pour nous-même et pour autrui. Elles influencent nos pensées, nos actions et nos relations. Cependant pour bien gérer une émotion, il faut la connaître, connaître ses éléments déclencheurs, ses effets sur notre corps et notre esprit, et l'impact qu'elle provoque.

Au-delà de la dimension médicale du métier de vétérinaire, il existe une dimension émotionnelle qui tient une place tout aussi importante, si ce n'est plus. En effet, une étude montre que les vétérinaires ressentent plus d'émotions négatives au travail que les individus exerçant dans des professions non aidantes (Fritschi et al. 2009). Soixante-dix à 80 % des vétérinaires se considèrent heureux, mais dans un même temps, pour la plupart, le bonheur décline et la majorité se sent moins heureuse que cinq ans auparavant (Stoewen 2016). Le bonheur est considéré par les scientifiques comme étant un bien-être relatif, lui-même évalué en mesurant la satisfaction de vivre et les effets positifs (Lyubomirsky 2008). De plus, la tendance globale des scores de détresse personnelle met en évidence un besoin critique d'assurer un soutien pour la santé mentale et de promouvoir des mécanismes de défense pour les étudiants vétérinaires et les jeunes diplômés (Schoenfeld-Tacher et al. 2017). Il paraît donc essentiel de développer des compétences pour atteindre une gestion émotionnelle plus efficace, permettant de limiter les effets indésirables des émotions négatives et donc d'augmenter le bonheur. Cette capacité à gérer les émotions est cruciale pour une longévité de carrière et l'augmentation du bien-être, en plus de la capacité à gérer la dimension technique du travail (Lovell, Lee 2013). La gestion des émotions, surtout intenses, est donc un des principal challenge du métier de vétérinaire. En l'absence de littérature fournie sur le sujet, concernant les vétérinaires praticiens en France, nous avons mené une étude qualitative pour avoir une vision d'ensemble du ressenti de la profession. Ce travail préliminaire permet d'entrevoir les émotions les plus fréquemment ressenties et leurs contextes associés, l'impact qu'elles peuvent avoir sur la vie privée et professionnelle ainsi que les mécanismes de gestion utilisés par les vétérinaires.

La première partie de la thèse définira ce qu'est une émotion et détaillera chacune d'entre elles. La seconde partie présentera le travail de recherche que nous avons mené sur le terrain auprès des vétérinaires praticiens. La troisième partie proposera quelques pistes de réflexion et d'aide aux vétérinaires pour améliorer leur gestion émotionnelle.

PARTIE 1 : LES EMOTIONS, QU'EST-CE QUE C'EST ?

I. Généralités sur les émotions

1. Définition

Définir une émotion n'est pas chose aisée. En effet, il n'existe encore aucun consensus quant à sa définition. Le premier dictionnaire de la langue française, Le Dictionnaire de Furetière (1690), définit l'émotion ainsi : « *Mouvement extraordinaire qui agite le corps ou l'esprit, et qui en trouble le tempérament ou l'assiette. La fièvre commence et finit par une petite émotion du pouls. Quand on fait quelque exercice violent, on se sent de l'émotion dans tout le corps. Un amant sent de l'émotion à la vue de sa maîtresse, un lâche à la vue de son ennemi* » (Lelord, André 2003). Le dictionnaire Larousse définit une émotion comme étant un : « *Réaction affective transitoire d'assez grande intensité, habituellement provoquée par une stimulation venue de l'environnement.* » (Larousse 2023). Le site internet CNRLT (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales) propose deux définitions : « *Conduite réactive, réflexe, involontaire vécue simultanément au niveau du corps d'une manière plus ou moins violente et affectivement sur le mode du plaisir ou de la douleur.* » et « *Bouleversement, secousse, saisissement qui rompent la tranquillité, se manifestent par des modifications physiologiques violentes, parfois explosives ou paralysantes.* » (ÉMOTION : Définition de ÉMOTION 2023).

Dans chaque définition, les caractéristiques essentielles d'une émotion sont soulignées. On retrouve la notion de mouvement, autrement dit un changement d'état. Une émotion a une composante à la fois physiologique, avec une répercussion de l'émotion sur tout l'organisme (exemple des palpitations et de l'accélération du rythme cardiaque pour la colère), et à la fois cognitive, avec une répercussion sur la façon de penser. Une émotion apparaît en réaction à un événement, d'où sa composante comportementale qui prépare et pousse l'individu à l'action.

Dans le cadre de ce travail, nous allons nous concentrer sur l'étude des émotions fondamentales et leur gestion. Mais une émotion fondamentale, qu'est-ce

que c'est ? Une émotion fondamentale doit débiter soudainement, en réaction à un événement ou à une pensée. Elle doit également durer peu. En effet, si l'état perdure on parle plutôt d'humeur ou de sentiment. Une émotion est fondamentale si elle se distingue des autres émotions. La peur et la colère sont très différentes alors que la peur, l'anxiété et l'angoisse appartiennent à la même famille. Elle doit apparaître chez le bébé et susciter des réactions physiologiques différentes des autres émotions (Ekman 1999). Les psychologues soutenant la théorie évolutionniste des émotions ajoutent trois autres critères pour définir une émotion fondamentale : avoir une expression faciale universelle, être déclenchée par des situations universelles et être observable chez les primates (Lelord, André 2003).

Malgré ces nombreux critères, les auteurs ne s'accordent pas sur le nombre d'émotion fondamentale existante. Darwin (1872) considère six émotions fondamentales qui sont : la joie, la surprise, la tristesse, la peur, le dégoût et la colère (Lelord, André 2003). Paul Ekman (Ekman 1999) en compte seize, mais les critères vus précédemment ne sont pas encore satisfaits pour chacune d'elles. Il s'agit de : l'amusement, le mépris, le contentement, l'embarras, l'excitation, la culpabilité, la fierté, la satisfaction, le plaisir sensoriel et la honte.

2. La fonction des émotions

Les émotions sont une source d'informations. En effet, en fonction de l'émotion ressentie, l'individu est informé sur la réalisation de ses objectifs, et notamment sur la satisfaction ou non de ses besoins. Nous sommes heureux lorsque nous accomplissons un travail qui nous tient à cœur par exemple. De plus, les émotions sont toujours porteuses d'un message, plus particulièrement lors d'un échange entre deux personnes, à condition que l'individu en face sache décrypter les émotions. Par exemple, face à une injustice, la colère pourra être exprimée pour permettre de corriger et d'agir sur celle-ci.

Selon Fridja (Tchekassof, Frijda 2014), les émotions sont également facilitatrices de l'action. L'émotion va favoriser certains comportements et en inhiber d'autres en parallèle. Chaque émotion va tendre à une action spécifique. Plutchik considère quatre émotions de base dites primaires qui sont la peur, la colère, la joie et la tristesse et quatre autres dites secondaires qui sont la confiance, le dégoût,

l'anticipation et la surprise. Ces dernières sont étroitement liées aux émotions dites primaires par des processus cognitifs. Partant du postulat que les émotions jouent un rôle adaptatif, il propose l'association suivante : la peur favorise la protection ; la colère tend vers la destruction, la tristesse pousse à la réinsertion ou à la réflexion et la joie permet l'exploration (Plutchik 1980).

Les émotions sont aussi le support de la décision. Le meilleur contre-exemple que l'on peut citer est le cas de Phineas Gage, homme cérébré. Travaillant sur la construction d'une ligne de chemin de fer, il se perfore le crâne accidentellement avec une grande barre de fer entraînant une lésion du lobe frontal. Autrefois homme attentif, social et ayant un bon jugement, Phineas devenait alors incapable de prendre la moindre décision. L'accident a endommagé certains composants du circuit émotionnel, conduisant à une incapacité à la prise de décision et d'orientation comportementale.

Leda Cosmides et John Tooby (Tooby, Cosmides 2008) ajoutent que l'émotion est un outil indispensable à l'adaptation. Ils représentent l'esprit comme une boîte remplie de programmes spécifiquement adaptés pour répondre à des situations données. Or, il arrive parfois que pour un contexte précis, les ordres donnés par ces programmes se contredisent. Les émotions auraient donc, à ce moment-là, le rôle de coordinateur pour permettre de répondre de manière adaptée au problème posé.

3. Impact des émotions sur la santé

A ce jour il n'existe aucune confirmation scientifique qui prouverait que les maladies puissent être causées par des émotions. L'apparition d'une maladie étant souvent plurifactorielle, les recherches se concentrent surtout sur la contribution des émotions dans le risque de survenue ou l'évolution d'une maladie donnée. Sur ce point, plusieurs études, concernant différents domaines de la santé, ont mis en évidence la relation entre certains états émotionnels et le risque de survenue de maladies spécifiques.

L'étude de Williams et al (Williams et al. 2000), a montré qu'une attitude globale d'hostilité, provoquée par une colère retenue ou exprimée, a tendance à mettre le cœur en danger. En effet, l'apparition de maladies coronariennes est deux fois plus élevée chez les personnes colériques (95 %, intervalle de confiance 1,43 – 3,86). L'étude de

Glassman et Shapiro a montré que les patients atteints d'une dépression après un infarctus du myocarde avaient un risque 2,5 fois plus élevé de survenue de complication et de mortalité dans l'année suivant l'infarctus par rapport à des patients non dépressifs (Glassman, Shapiro 1998). L'hypertension artérielle a plus de risque de se développer lors de stress (Schnall et al. 1990) ou de sentiment de désespoir avec 3,22 fois plus de risque (95 %, intervalle de confiance 1,56 – 6,67) (Everson et al. 2000). La dépression chez le jeune homme (Davidson et al. 2000) est également un facteur de risque au développement de l'hypertension artérielle avec un risque 2,1 plus élevé (95%, intervalle de confiance 1,22 – 3,61).

Les émotions de détresse peuvent affecter le système immunitaire. L'étude de Calabrese et al en témoigne en montrant que les veufs et veuves récents sont plus vulnérables aux maladies et aux infections (Calabrese, Kling, Gold 1987). Au contraire, chez les patients séro-positifs, le soutien moral améliore leur constantes immunitaires (Theorell et al. 1995).

L'influence des émotions sur la santé comprend des mécanismes complexes et fonctionnant réciproquement. Les émotions provoquent une libération d'hormones qui vont agir sur les cellules immunitaires. Cela peut expliquer la rechute de maladies immunitaires (zona, asthme, psoriasis, etc) lors de stress. Inversement, les cytokines libérées par les cellules de l'immunité peuvent agir sur le système nerveux avec par exemple un état de somnolence lors de fièvre (Dantzer 1989).

Toutes ces études montrent l'importance des émotions dans le cadre de la santé physique. Les émotions doivent être prise en compte dans le risque de rechute de certaines maladies.

Au-delà de l'impact sur la santé physique, les émotions influent également sur la santé mentale. La méta-analyse de la relation entre l'intelligence émotionnelle et la santé mentale et physique de Martins et al a montré que les études actuelles suggèrent qu'une intelligence émotionnelle élevée est liée à une amélioration de la santé psychologique et physique (Martins, Ramalho, Morin 2010). Une autre étude confirme ce résultat et montre que les dimensions de l'intelligence émotionnelle analysée sont plus prédictives de la santé mentale que de la santé physique (Fernández-Abascal, Martín-Díaz 2015).

II. La colère

1. Définition

Selon le CNRTL, la colère se définit par une « *Vive émotion de l'âme se traduisant par une violente réaction physique et psychique* » (COLÈRE : Définition de COLÈRE 2022).

Il existe deux types de colère. Une colère primitive, rapide, presque réflexe faisant intervenir la partie primitive de notre cerveau : le rhinencéphale. Elle se manifeste brusquement et spontanément. L'autre colère est moins rapide à se mettre en place, elle fait plutôt appel aux souvenirs, au système de valeur de l'individu et à la réciprocité de son échange avec l'autre. Du fait de sa mise en place plus longue, elle est beaucoup plus facile à contrôler grâce à l'utilisation du cortex cérébral (Lelord, André 2003). Dans le premier cas, la réponse à l'élément déclencheur sera rapide, agressive et débridée. Alors que dans le second cas, le temps de la réflexion permet un meilleur contrôle des réactions émotionnelles et apportera une réponse plus réfléchie à la situation. C'est ce qu'a montré l'étude de Pietrini en se basant sur des scénarios fictifs et en analysant le débit sanguin cérébral régional par tomographie par émission de positrons (Pietrini et al. 2000).

2. Modifications physiologiques dues à la colère

Une étude effectuée sur 31 pays et 5 continents (Scherer, Wallbott 1994) a mis en évidence que la colère était exprimée universellement par les mêmes mécanismes physiologiques. La sensation de tension musculaire exprimée par les sujets en colère s'explique par une augmentation du tonus. Celle-ci se produit notamment au niveau des bras, amenant le sujet à serrer les poings pour se préparer à l'action. Les vaisseaux sanguins périphériques se dilatent, entraînant rougeur et sensation de chaleur. De plus, les individus ressentant de la colère ont une augmentation du rythme respiratoire, de la fréquence cardiaque et de la tension artérielle, conduisant à une sensation de palpitation. Ces mécanismes, bénéfiques pour l'action via une meilleure oxygénation du sang, peuvent cependant être délétères pour la santé de l'individu à long terme.

3. Les rôles de la colère

La colère a deux fonctions principales, celle de se préparer au combat et celle de rendre inutile le combat en intimidant l'autre. Dans la nature, les combats étant très coûteux en énergie, il est préférable de les éviter via la soumission d'un individu par rapport à l'autre. Les études de De Waal montrent que les chimpanzés ont également recours à l'intimidation de l'autre en exprimant la colère pour régler un conflit, évitant donc un combat, souvent mortel, entre les deux chimpanzés (De Waal 1992).

4. Vers une meilleure gestion de la colère

La colère est indéniablement utile, elle permet de se protéger dans certaines situations. Or, elle peut aussi être considérée comme un péché dans la société actuelle ou comme une mauvaise éducation ou un manque de sagesse. En d'autres termes, exposer sa colère au monde n'est pas souvent bien perçu, l'idéal étant d'apprendre à gérer sa colère pour mieux l'adapter en fonction des situations.

Pour mieux gérer la colère il est nécessaire de la reconnaître. Une personne en colère sera tendue, souvent poings serrés, visage plus rouge que la normale, son de voix plus fort. Ces caractéristiques universelles permettent à chacun de la reconnaître. Cependant, la colère peut également être muette, c'est-à-dire que l'individu ne présente aucune réaction face à la situation, il inhibe son comportement. C'est important à savoir car cette attitude ne doit pas être confondue avec de l'indifférence totale. En effet, si la personne est en colère, malgré son absence de réaction, elle risque de finir par exploser de manière excessive et incontrôlée. Que ce soit l'inhibition ou l'explosion de la colère, ces deux attitudes ne sont pas souhaitables, tant pour l'individu que pour son/ses interlocuteur(s) (Lelord, André 2003). En effet, on résout mieux une situation lorsque notre niveau d'intensité émotionnelle est moyen, une forte colère entraînant une incapacité à rester rationnel pour trouver des solutions à un problème (Kennedy-Moore, Watson 1999a).

Il existe plusieurs leviers permettant de diminuer un excès de colère. Une étude de Berkowitz montre que lorsqu'on irrite intentionnellement des personnes, ces dernières manifestent des réactions plus hostiles que le groupe témoin face à un test émotionnellement neutre (Berkowitz 1999). En conséquence, l'élimination, si possible,

des causes d'irritabilité (remplacement d'un appareil en panne par exemple) et la préservation des moments agréables sont de bons moyens pour calmer la colère.

La disparition de la colère n'est pas souhaitable car elle peut être légitime, cependant la rage et la fureur sont souvent nuisibles et inutiles (Ellis 1994). L'assouplissement des schémas de colère (tableau 1) permet d'éviter la rage et la fureur. De plus, le « *self-talk* », autrement dit le discours intérieur, est une technique utilisée en thérapie comportementale qui permet de mieux contrôler la colère à son début (Van Rillaer 1999). En pratique, il faut identifier les situations au cours desquelles la colère n'est plus souhaitable et de se répéter intérieurement quelques phrases qui permettront de faire redescendre la pression. Ces phrases visent à contester les pensées qui alimentent la colère pour désamorcer celle-ci c'est-à-dire en réévaluant les événements à l'origine de cette colère. La colère se nourrissant d'elle-même en entraînant successivement des poussées d'adrénaline, une autre méthode est l'obtention d'un retour au calme physiologique. En pratique, cela consiste à s'éloigner pendant un temps de son interlocuteur lors d'une dispute, à effectuer un exercice physique ou mettre en place des méthodes de relaxation permettant probablement au corps de passer à un état d'excitation moindre, ou encore à distraire son esprit car quand on prend du bon temps, il est difficile de rester en colère (Goleman 2014).

Tableau 1 : Les schémas de la colère : quel est le vôtre ? (Tableau extrait de (Lelord, André 2003) p 63)

Expression d'une croyance déclencheuse de colère	Expression d'une croyance plus flexible
Les gens doivent se comporter avec moi comme je me comporte avec eux, autrement c'est insupportable, scandaleux, et ils méritent ma colère.	Je n'aime pas que les gens ne se comportent pas avec moi comme je me comporte avec eux, mais je peux le supporter (tout en leur donnant mon point de vue).
Je dois me mettre en colère, pour obtenir ce que je veux, autrement les gens s'en moquent.	Je peux me mettre en colère pour donner du poids à mon point de vue, mais ça n'est pas toujours le meilleur moyen.
Je dois me mettre en colère, autrement je passerai pour un faible.	J'aime de faire respecter, mais la colère n'est pas le seul moyen.

III. La tristesse

1. Définition

Selon le CNRTL, la tristesse à propos d'une personne se définit par un « *état d'incapacité à éprouver de la joie, à montrer de la gaieté, se traduisant notamment par les traits du visage affaissés, le regard sans éclat* » (TRISTESSE : Définition de TRISTESSE 2023). La tristesse est provoquée par une perte. La perte peut être de différente nature : perte de bien, de statut, de valeur, de but, d'être cher.... Et ces pertes peuvent être associées entre elles.

2. Expression de la tristesse

La tristesse étant une émotion fondamentale, elle s'exprime elle aussi de la même manière chez tous les individus.

Une personne triste est reconnaissable par une position oblique des sourcils, dû à l'action des muscles sourcilier et interne du muscle frontal. Les rides du front se plisse formant une image de fer à cheval, d'où le terme d'« *oméga mélancolique* » visible lors de tristesse prononcée. Pour finir, l'individu triste abaisse la commissure de ses lèvres, grâce à l'action du muscle triangulaire des lèvres (Lelord, André 2003).

Les larmes sont aussi fréquentes en cas d'expression de tristesse, elles sont un bon moyen de communication, particulièrement pour communiquer un état de détresse à l'autre. Darwin s'est également penché sur le rôle des larmes. Selon sa théorie, les larmes sont produites grâce à la contraction des glandes lacrymales via la contraction des muscles orbiculaires permettant de protéger les vaisseaux de la conjonctive lors de d'augmentation brutale de pression, notamment lors de rage ou de tristesse. Cette théorie est aujourd'hui confirmée par plusieurs études (Ekman 1998).

3. Les rôles de la tristesse

La tristesse a pour conséquence première de bloquer l'élan de l'individu et ainsi de le mettre dans une posture inconfortable pour affronter les épreuves. D'un point de vue évolutionniste il est donc légitime de se questionner sur les rôles de la tristesse.

La tristesse apprend à éviter les situations qui la provoquent (Cunningham 1998). Tout comme la douleur, la tristesse joue un rôle d'apprentissage, en évitant de reproduire la situation blessante. La tristesse nous amène ainsi à éviter les pertes, à avoir des objectifs plus proches de nos compétences donc plus facilement réalisables et à trouver des partenaires qui nous correspondent mieux.

La tristesse permet également de se retirer de l'action et à réfléchir sur les erreurs commises. C'est une réaction universelle face à une perte. Le retrait permet de reprendre des forces, de reconsidérer l'action et souvent de prendre de bonnes décisions. Pour Freud, la tristesse amène à une certaine lucidité. Attention cependant, car lorsque la tristesse est extrême, comme dans le cas de la dépression, elle amène plutôt vers le renoncement que vers de nouvelles actions mieux préparées.

La tristesse attire également l'attention et la sympathie d'autrui. Cela permet d'obtenir un soutien affectif et matériel, important pour sortir plus rapidement de la situation de perte. Cependant ce rôle n'est pas garanti. En effet, il est impossible de consoler perpétuellement quelqu'un (Coynes and al 1988). Passée la phase de « *lune de miel* » où l'aidant est totalement investi dans la relation pour aider l'affligé, l'aidant perd progressivement patience et l'affligé peut réagir de manière plus agressive. Cette situation tend vers un cercle vicieux, conduisant à une perte de vue, une envenimation ou une fin de relation. La fonction d'attirer l'attention d'autrui est efficace en micro-société où la tristesse de l'individu est immédiatement identifiable par le groupe. Or, dans nos grosses sociétés actuelles, la tristesse passe souvent inaperçue entraînant un isolement et l'installation d'un cercle vicieux menant à la dépression.

La tristesse peut momentanément protéger de l'agressivité d'autrui (Lelord, André 2003). En effet, l'agresseur sera moins violent si l'autre se montre vaincu, en soumission, la tristesse étant un signe de défaite. Comme vu précédemment, il est souvent préférable d'éviter le combat. Pour cela les combats sont ritualisés. Le but d'un combat étant d'élever ou conserver son statut et non de détruire l'autre, la quelconque expression de soumission, et donc de tristesse, doit mener à un arrêt du combat et à une défaite du soumis. Cependant chez l'Homme, lorsque l'agresseur est incertain de sa victoire ou que son estime de lui-même est instable, les signes de soumission vont au contraire encourage la persécution. Il se peut aussi que l'individu, Homme ou animal, n'est jamais appris le « ritual agonistic behavior » (RAB) ou « le comportement de conflit ritualisé ». Le RAB comprend l'ensemble des comportements

permettant la régulation d'un conflit entre individus de la même espèce, comme les chiens de combats par exemple. Le RAB existe chez toutes les espèces possédant des armes naturelles (crocs, griffe...). Sans cette ritualisation, l'espèce finirait par s'auto-extermine.

La tristesse peut permettre de devenir meilleur consolateur quand une personne proche ressent cette émotion. Cela permet de développer sympathie et empathie envers la tristesse des autres. A savoir qu'il existe une relation entre l'intensité des réactions émotionnelles et la sympathie pour celle des autres (Kennedy-Moore, Watson 1999b).

4. Gestion de la tristesse

Accepter d'être triste est un premier pas vers un apaisement et vers une bonne expression de cette émotion. En effet il est important de l'exprimer mais il faut être précautionneux pour ne pas épuiser les bonnes volontés des autres ou d'apparaître comme faible, en particulier dans un milieu compétitif (Lelord, André 2003).

Comme vu précédemment, la période de retrait qui suit le ressenti de la tristesse est inévitable. Cependant il est nécessaire de continuer à agir, même modestement au début car sans activité, l'attention reste tournée vers la perte entraînant une inactivité, un repli sur soi-même, empêchant l'individu d'avancer. De plus, l'isolement peut ajouter un sentiment de solitude à la tristesse (Goleman 2014). Pour continuer à agir, la réalisation d'activités ou d'évènements habituellement favorables ou joyeux permet l'atténuation de la tristesse par de petits moments de contentement (Lelord, André 2003). En effet, ce programme de distraction permet non seulement d'obtenir de petites victoires sur soi-même mais également de stopper la chaîne de pensées qui alimente la tristesse. Une autre activité, souvent négligé mais efficace dans la gestion de la tristesse, est d'aider autrui. S'occuper des autres permet de se débarrasser des préoccupations, qui sont souvent centrées sur soi-même (Goleman 2014).

Pour une meilleure gestion de sa tristesse, certains points sont à éviter. Le refoulement de l'émotion avec la nécessité de faire bonne figure est à éviter. Il vaut mieux accepter ses émotions. Le refus de toute aide, en restant prostré ou en se fabriquant un environnement attristant, incite à la mise en retrait prolongée et inhibe toute forme d'avancée dans la vie. De plus, la rumination est à éviter. Sous couvert

d'introspection, elle aggrave le plus souvent la tristesse via la création de conditions encore plus déprimantes (Goleman 2014).

Une tristesse se prolongeant sur le long terme, et possédant une des caractéristiques suivantes, est signe de pathologie et nécessite une prise en charge médicale adaptée (Lelord, André 2003):

- La tristesse rend difficile de faire face à aux activités habituelles ;
- Elle ne réagit pas ou ne s'atténue pas face aux évènements auparavant agréables ;
- Elle s'accompagne d'une fatigue inhabituelle, de troubles du sommeil ou de l'appétit ;
- Elle est associée à des idées de disparition ou de suicide.

IV. La peur

1. Définition

Selon le CTNRL la peur se définit ainsi : « *État affectif plus ou moins durable, pouvant débuter par un choc émotif, fait d'appréhension (pouvant aller jusqu'à l'angoisse) et de trouble (pouvant se manifester physiquement par la pâleur, le tremblement, la paralysie, une activité désordonnée notamment), qui accompagne la prise de conscience ou la représentation d'une menace ou d'un danger réel ou imaginaire.* » (PEUR : Définition de PEUR 2022).

Il convient de distinguer la peur de l'angoisse. En effet, l'angoisse apparaît lors d'attente d'un danger, tandis que la peur survient au moment du danger. Par exemple, un enfant qui entend ses parents se disputer sera angoissé à l'idée qu'ils divorcent.

De même que la phobie est différente de la peur. Une personne atteinte de phobie sera incapable d'effectuer une action, comme par exemple rentrer dans une pièce si une araignée est présente. Alors qu'une personne qui a peur, pourra quand même surmonter celle-ci pour réaliser son acte, elle entrera tout de même dans la pièce pour récupérer un objet malgré la peur et la présence de l'araignée (Lelord, André 2003).

2. Expression et modifications physiologiques dues à la peur

La peur est une émotion fondamentale et a donc une expression faciale propre. C'est d'ailleurs une des premières émotions à apparaître chez le bébé avec la colère. Darwin décrit la peur ainsi : « *Les yeux et la bouche s'ouvrent largement* » (Lelord, André 2003). Cette description pourrait être confondue avec celle de la surprise. D'ailleurs, l'étude de Paul Ekman en Nouvelle Guinée (Ekman 2003) montre que les papous ont de grandes difficultés à reconnaître la peur sur des visages photographiés. Ils la confondent souvent avec la surprise. Ce n'est finalement pas très surprenant car la peur se manifeste au moment de la perception d'un danger. Or un danger est un élément imprévu et qui surprend l'individu.

Face à ce danger, l'individu doit immédiatement réagir pour survivre. La peur est donc une émotion à forte répercussion physiologique. Elle active le système nerveux sympathique entraînant la libération de neurotransmetteurs qui sont principalement l'adrénaline et la noradrénaline (LeDoux 2014). En conséquence : le fréquence respiratoire et cardiaque augmentent, permettant une meilleure oxygénation du sang ; les mains froides et le visage pâle sont signes d'une moins bonne irrigation de ces territoires ; au contraire les muscles des jambes le sont davantage. Vestige de nos ancêtres poilus, la « chair de poule », en dressant les poils, leur permettaient de paraître plus impressionnant face au danger potentiel.

Toutes ces réactions se manifestent pour aider à fuir ou tout du moins à limiter les dommages qui pourraient être infligés par le danger.

3. Les rôles de la peur

La peur est caractérisée comme étant l'émotion du danger, ou à minima de la perception d'un danger. En effet, comme vu précédemment c'est une émotion qui a un fort impact physiologique et ceci a pour but de préparer à l'action. Les Anglo-saxons utilisent le terme des 3F pour définir les actions préparées par la peur : *Fight* (se battre), *Freeze* (s'immobiliser) et *Flight* (fuir). C'est cette dernière option qui est souvent adoptée face à un danger chez l'humain.

Lorsqu'un danger apparaît, l'évolution a permis, grâce à la peur, de réagir immédiatement, avant même de vérifier si le danger est bien réel. La peur est donc

souvent une émotion inconsciente. Il est fréquent que lors d'un évènement, les personnes se rendent compte de leur peur après coup. Cela montre que la peur est importante pour la survie d'une espèce. En effet, si un individu ne ressent que très peu la peur, il prendra alors de nombreux risques comme s'approcher d'une falaise ou d'un animal dangereux. Au contraire, les individus très peureux n'osent prendre aucun risque entraînant de nombreuses opportunités ratées.

4. Gestion de la peur

L'acceptation de la peur permet une meilleure gestion de celle-ci. Il ne faut pas en avoir honte car la peur est un signal d'alarme sur l'existence, tout du moins sa perception, d'un danger ou d'une vulnérabilité chez nous. Le but n'est pas de supprimer totalement la peur mais plutôt de la moduler pour pouvoir interagir avec elle et ainsi apprendre à agir, malgré une peur modérée et lorsqu'on a évalué que le danger n'était pas excessif. La gestion de l'anxiété (Goleman 2014) passe d'abord par une bonne conscience de soi, c'est-à-dire la détection rapide des signes physiques, des pensées et des situations qui provoquent l'anxiété pour pouvoir agir précocement. Les actions pouvant être mise en place sont notamment des méthodes de relaxation, à appliquer dès que l'anxiété est ressentie. Cependant, la relaxation à elle seule ne suffit pas, il est nécessaire de lutter contre les pensées anxieuses en réévaluant plus objectivement la situation et en envisageant d'autre point de vue. Le sentiment de peur est souvent éprouvé lors des situations de non-contrôle, s'informer sur ce qui nous fait peur est donc une très bonne stratégie de gestion (Lelord, André 2003). Un des remèdes les plus efficace est de garder une attitude active face à la peur.

Le meilleur moyen pour se débarrasser d'une peur en particulier est de s'y confronter et de la regarder en face. Pour cela il faut respecter 4 règles capitales. La confrontation doit toujours se faire sous le contrôle de la personne en proie à ses émotions, il ne faut jamais forcer quelqu'un à la confrontation. Ensuite, il faut affronter progressivement ses peurs en commençant par la moins importante. La confrontation se fera de manière progressive pour rester dans la situation angoissante jusqu'à ce que l'anxiété ait diminuée de moitié. Finalement, la confrontation doit se faire régulièrement par rapport aux situations redoutées. En effet, comme il s'agit souvent de peur ancienne, une seule confrontation ne résoudra pas le problème à elle seule.

V. La joie et la bonne humeur

1. Définition

Selon le site du CNRTL, la joie peut se définir ainsi : « *Émotion vive, agréable, limitée dans le temps ; sentiment de plénitude qui affecte l'être entier au moment où ses aspirations, ses ambitions, ses désirs ou ses rêves viennent à être satisfaits d'une manière effective ou imaginaire.* » (JOIE : Définition de JOIE 2022). Tandis que la bonne humeur se définit comme étant la : « *Disposition d'une personne tournée à un moment précis vers la gaîté* » (HUMEUR : Définition de HUMEUR 2022). En somme, la joie ne peut être ressentie que comme l'élévation de notre humeur habituelle. La bonne humeur, elle, peut s'apparenter à une petite musique de fond, toutefois déterminante sur nos manières de penser ou d'agir. C'est un état plus permanent. À noter que « *lorsqu'on demande aux gens s'ils aimeraient être branchés sur une machine qui leur produirait une joie permanente, la plupart répondent par la négative* » (Nozick 1995).

2. Le visage de la joie

L'expression de la joie ne passe pas seulement par le sourire. Duchenne de Boulogne (1806-1875) a cartographié les expressions humaines selon les muscles impliqués (Mathon 1999). Un vrai sourire implique les « pattes d'oies », grâce à l'implication du muscle orbiculaire avec la contraction de sa partie externe qui abaissent également les sourcils. C'est bien plus que plisser les yeux.

L'expression de la joie passe donc par un sourire associé à un plissement des yeux et un abaissement des sourcils.

3. Les biens-faits de la bonne humeur

Pour rappel, la bonne humeur n'est pas strictement une émotion fondamentale, c'est plutôt un état d'esprit positif. L'approfondissement des biens-faits de la bonne humeur paraît nécessaire dans le sens où c'est un état d'esprit visé pour se sentir mieux intérieurement.

Afin d'étudier la bonne humeur il faut la provoquer via la visualisation de vidéos ou d'extraits de films drôles, une récompense, de l'argent ou encore un jeu amusant, puis observer les sujets pendant les quelques minutes qui suivent (Lelord, André 2003).

La bonne humeur a de nombreuses conséquences positives sur notre quotidien. En effet, elle nous pousse à aider les autres, d'autant plus si l'aide est modeste et de courte durée. Elle ne pousse cependant pas à s'impliquer dans le soulagement de grand fardeau.

Elle nous rend également plus créatif. Par exemple, lors d'un brainstorming, une personne de bonne humeur aura davantage de suggestions à proposer tout en ayant une meilleure écoute et une prise en compte plus élevée des propositions des autres (Isen, Daubman, Nouicki 1987). La bonne humeur entraîne donc une amélioration de la coopération permettant de trouver de meilleures solutions et plus nombreuses.

La bonne humeur permet de mieux nous décider en examinant le problème plus méthodiquement et plus rapidement que des personnes neutres. C'est ce qu'a montré l'étude d'Estrada and al, dans laquelle les étudiants en médecine analysaient plus vite le dossier de leur patient et prenaient plus vite les décisions appropriées. De plus, lors d'apport de nouveaux éléments, ils étaient capables d'éliminer leur hypothèse s'il y avait contradiction et ainsi sauter moins vite sur les conclusions (Estrada, Isen, Young 1994).

La bonne humeur exerce également une influence sur la prise de risque. Lorsque la perte est conséquente, la prise de risque est minime malgré l'optimisme de gagner. Au contraire lorsque le risque de perte est modéré, une personne de bonne humeur aura tendance à tester de nouvelles options. Selon certaines études : « *Un client mit de bonne humeur sera plus disposé à acheter un produit nouveau* » (Isen, Daubman, Nouicki 1987). Attention donc aux techniques de manipulations qui peuvent être mises en place.

La bonne humeur permet d'être plus motivé et créatif tant que le travail intéresse la personne. Au contraire, les personnes neutres seront plus productives lors de travail pénible que des personnes de bonne humeur.

4. Trouver son bonheur

Pour être heureux, il n'existe pas de recette miracle universelle. Et pour cause, le bonheur est dépendant d'un grand nombre de facteurs, à commencer par la personnalité de la personne. Celle-ci peut se mesurer par rapport aux *big five* qui sont : l'ouverture, le contrôle, l'extraversion, l'altruisme et la stabilité émotionnelle (Piedmont, McCrae, Costa 1991). Les extrêmes de chacune de ces composantes sont définis dans le tableau 2. L'avantage de cette méthode de « mesure » est qu'elle permet de laisser une part variable de plusieurs composantes pour définir la personnalité d'un individu et donc de permettre la nuance. Selon son profil, une personne sera plus ou moins sensible à certain aspect du bonheur (DeNeve, Cooper 1998). Le contentement et le bonheur relationnel apporteront du bonheur à une personnalité avec un haut altruisme. Respectivement la joie et l'équanimité apporteront du bonheur à une personnalité avec une haute extraversion ou une haute stabilité émotionnelle. Tandis que ce sera plutôt la joie de la découverte pour une personnalité avec une haute ouverture. Les personnalités avec un haut contrôle seront plus sensibles à un engagement dans l'activité et la satisfaction du but accompli.

Tableau 2: Les big five : où vous situez-vous sur chacune de ces dimensions ? (Tableau extrait de (Lelord, André 2003) p 132)

Ouverture ↗ : Imaginatif(ve), préfère la variété et l'innovation, ouvert(e) aux valeurs des autres ...	Ouverture ↘ : Centré(e) sur le présent, préfère l'habituel, domaines d'intérêts peu nombreux, conservateur(trice)...
Contrôle ↗ : Compétent(e), consciencieux(se), centré(e) sur le résultat, concentré(e), réfléchi(e)...	Contrôle ↘ : Souvent mal préparé(e), peu soucieux(se) du résultat, distractible, spontané(e)...
Extraversion ↗ : Amical(e), sociable, affirmé(e), aime l'excitation, enthousiaste...	Extraversion ↘ : Formel(le), aime être seul(e), effacé(e), lent(e), pas besoin d'excitation...
Altruisme ↗ : Confiant(e), ouvert(e), serviable, conciliant(e), humble, facilement ému(e)...	Altruisme ↘ : Méfiant(e), réservé(e), avare de son aide, se sent supérieur(e) aux autres, froid(e)...
Stabilité émotionnelle ↗ : Détendu(e), longanime, difficile à décourager, rarement embarrassé(e), gère bien son stress...	Stabilité émotionnelle ↘ : Soucieux(se), coléreux(se), facilement découragé(e), facilement embarrassé(e), stressé(e)...

La santé est un facteur important dans le bonheur. Plus précisément c'est le niveau de santé tel que le perçoit la personne qui influe sur le bonheur de celle-ci. C'est un facteur qui est très subjectif. En effet, le jugement que nous avons sur notre santé et notre bonheur est également dépendant de notre humeur, qu'elle soit triste ou gaie (Watson, Pennebaker 1989).

D'autres facteurs sont considérés comme important dans le bonheur tel que le mariage. En effet, les gens mariés sont en moyenne plus heureux que les célibataires, même en tenant compte des mariages malheureux (Diener, Lucas 2000). Il en est de même pour la religion (Diener, Lucas 2000), qui agit sur le bonheur par la croyance, le sentiment d'appartenance à un groupe qui se soutient et via une valorisation des habitudes de vie régulière. Les amis et les relations permettent le bonheur grâce au soutien social et en permettant l'adaptation aux situations stressantes (Rasclé 1994). Les quatre composantes présentes dans le soutien social sont les suivantes : soutien émotionnel, soutien d'estime (se sentir apprécié et reconnu), soutien informatif et soutien matériel.

Quel que soit le facteur vu précédemment, le bonheur est une émotion subjective. Ceci nous amène à discuter de la théorie du *gap*. Le bonheur serait un écart entre ce que l'on veut et ce que l'on a, un écart entre nos conditions actuelles et nos meilleurs conditions passées et un écart entre ce qu'on a et ce que les autres ont. On pense souvent, en théorie, que le bonheur vient lorsque l'on a tout ce que l'on veut. Or en pratique, le bonheur vient des écarts perçus. D'où le grand rôle de la personnalité dans notre manière d'évaluer les choses et donc de se sentir heureux.

5. Quelques pistes de réflexion pour augmenter son bonheur

Dr Lelord et Dr André proposent non pas des conseils cette fois, mais plutôt des questions qui aide à se concentrer sur ce que l'on souhaite et sur notre vision du bonheur (Lelord, André 2003).

- Aujourd'hui qu'est ce qui pourrait vous rendre plus heureux(se) ?
- Ce qui pourrait vous rendre plus heureux(se) est-il probable ou réalisable ?
- De quelle catégorie se rapproche le plus votre idéal de bonheur ? (vie joyeuse avec événements plaisants ? activité satisfaisant les ambitions ? contentement

d'une vie agréable et sans soucis ? état de sérénité sans trop de contraintes ou de désirs ?)

- Quels ont été les moments les plus heureux de votre vie ?
- Quels ont été les moments de bonheur que vous avez gâchés ?
- Ce qui pourrait vous rendre le plus heureux dépend-il de vous ?

VI. Notions d'empathie et de compassion

L'empathie et la compassion sont deux concepts étroitement liés mais qui diffèrent en matière d'émotions et de réactions envers les autres. L'empathie signifie : « *Capacité de s'identifier à autrui, d'éprouver ce qu'il éprouve.* » (CNRTL consulté le 23/08/23). Alors que la compassion est définie ainsi : « *Sentiment qui porte à prendre part à la douleur et aux souffrances d'autrui.* » (CNRTL consulté le 23/08/23).

Ces deux définitions mettent en évidence que la compassion va au-delà de la simple compréhension des émotions, présente dans le cadre de l'empathie, en impliquant de ressentir la souffrance de l'autre et d'être motivé à agir pour la soulager.

PARTIE 2 : ÉTUDE QUALITATIVE AUPRES DES VÉTÉRINAIRES PRATICIENS

I. Objectifs de l'étude

L'objectif principal de l'étude est la réalisation d'un état des lieux des émotions des vétérinaires praticiens pour identifier des solutions concrètes afin d'améliorer la santé mentale des vétérinaires via une bonne gestion des émotions.

Le mal-être psychologique des vétérinaires a été mis en lumière dans la littérature internationale (Timmins 2006; Fritschi et al. 2009). En France, les premiers résultats obtenus dans le cadre de l'enquête nationale de l'Ordre Professionnel des vétérinaires vont également dans ce sens (Truchot, Andela, Mudry 2022). Cependant, il n'existe pas d'étude se concentrant sur les émotions vécues par les vétérinaires praticiens en France.

Le but est donc d'observer l'intensité et les conséquences des émotions ressenties au cours de la pratique afin d'identifier des clés pour mieux gérer celles-ci via des entretiens individuels.

II. Matériels et méthode

1. Choix de la population

Cette étude est basée sur le témoignage de vétérinaires praticiens. Les vétérinaires ont été intégrés dans l'étude sur la base du volontariat et en partant de mon réseau personnel initialement. Les entretiens étaient complètement anonymes. Les vétérinaires pouvaient se retirer de l'étude librement, à tout moment. Un retour sur les résultats leur sera présenté.

2. Choix de la méthode d'étude

Les émotions étant des entités non mesurables, une étude qualitative, via des entretiens individuels semi-directifs, est adaptée à ce type de recherche. Une étude qualitative se définit ainsi « *Qualitative Research is any type of research that produces*

findings not arrived at by statistical procedures or other means of quantification » (Strauss, Corbin 1998) ; « *Nous utilisons le terme de recherche qualitative pour définir tout type de recherche qui amène des résultats produits ni par des procédures statistiques ni par d'autres moyens de quantification* » (Strauss, Corbin 2004).

Le but est d'approfondir la question de recherche, de recueillir de précieuses informations de terrain indispensables, qui permettront par la suite de mettre au point une enquête, de nature quantitative, avec analyse statistique, cette fois. Cette enquête sera l'objet d'un autre travail de thèse. Sans étude qualitative d'abord, l'enquête ne ferait que projeter les idées préconçues des chercheurs, leurs biais éventuels.

3. Échantillonnage

En amont de l'entretien, les vétérinaires ont complété de façon anonyme une fiche de renseignement (annexe 1). Les informations ainsi fournies étaient les suivantes :

- Sexe
- Age
- Environnement d'exercice : urbain, péri-urbain, rural
- Numéro de département
- Nombre d'années d'exercice
- Nombre d'heures travaillées hebdomadaires
- Type de clientèle : canine, rurale, équine, NAC
- Statut professionnel : associé(e), salarié(e), collaborat(eur/rice) libéral(e)
- Taille de la structure : nombre de personnes par statut professionnel

Ces données démographiques succinctes ont permis d'avoir une vision objective de l'échantillon de vétérinaires participant à l'étude.

La taille de l'échantillon théorique pour atteindre la saturation d'idée a été estimée à environ 10 à 15 entretiens en se basant sur la taille nécessaire généralement dans d'autres études qualitatives.

4. Élaboration du guide d'entretien

Le questionnaire utilisé pour l'interview (annexe 2) est divisé en 3 grandes parties, traitées parfois dans un ordre différent en fonction de la tournure de la discussion.

La première partie traitait des émotions ressenties lors de la pratique quotidienne. Le but étant d'identifier les émotions qui sont le plus fréquemment présentes dans le métier de vétérinaire praticien et leur intensité dans différents contextes.

La deuxième partie traitait de la gestion des émotions du vétérinaire praticien. Cette section avait pour but d'identifier les mécanismes de gestion utilisés afin de pouvoir faire un tour d'horizon de ce qui est réalisé en pratique et de pouvoir proposer par la suite d'autres clés pour aider les vétérinaires à améliorer celles-ci.

Enfin, la troisième partie questionnait le vétérinaire sur les conséquences des émotions vécues au travail sur sa vie personnelle et professionnelle. L'objectif était d'avoir une première vision de l'importance des émotions dans le quotidien des vétérinaires.

Les entretiens étaient semi-dirigés. Les questions restaient très ouvertes pour permettre une certaine liberté dans le dialogue. Le guide permettait de relancer une nouvelle thématique et ainsi apporter de nouvelles informations.

L'élaboration du guide d'entretien suivait une méthodologie itérative, c'est-à-dire que les entretiens étaient améliorés au fur et à mesure de leur mise en œuvre et de leur analyse.

5. Comité d'éthique

Le protocole de cette étude a été validé par le comité d'éthique de VetAgro Sup (code du document : RECH-ETIC-P003-E01).

6. Déroulement d'un entretien

L'entretien débutait par l'explication des grandes lignes abordées : émotions fréquemment ressenties, conséquences personnelles et professionnelles de ces émotions, méthodes employées pour tenter de gérer les émotions, difficultés rencontrées.

Puis un recueil de données démographiques succinctes a été réalisé via un formulaire à compléter par le vétérinaire.

Les entretiens étaient enregistrés sur l'application dictaphone du téléphone ou avec l'application Teams avec l'accord du vétérinaire et le langage non verbal était noté durant l'entretien.

Les questions posées étaient très générales pour guider l'entretien et permettre de relancer la discussion et inviter à relater des expériences concrètes. Le vétérinaire était libre d'éluder tout ce qu'il ne souhaitait pas évoquer.

7. Analyse qualitative

Les entretiens ont tous été enregistrés, avec l'accord des vétérinaires, via l'application dictaphone de mon téléphone personnel ou par enregistrement de la réunion Teams. Ils ont ensuite été rigoureusement retranscrits sur un document Word.

L'analyse a été effectuée en plusieurs étapes. La première lecture permettait de dégager les idées évidentes et les thématiques abordées. Ensuite, une analyse thématique était réalisée avec la création d'un tableau (annexe 3, 4, 5 et 6) permettant de visualiser clairement les idées énoncées par chaque vétérinaire. Ce tableau permettait également de vérifier que la saturation d'idée était atteinte. Enfin une deuxième lecture était effectuée pour reclasser chaque idée émise dans le tableau thématique.

Les noms et les lieux cités ont été modifiés pour garder l'anonymat des participants.

III. Résultats

1. Résultats quantitatifs de l'échantillon

La saturation d'idée a été atteinte au bout de 10 entretiens réalisés entre novembre 2021 et juin 2023. Les entretiens ont duré en moyenne 30 min, sauf 2 qui ont duré 60 min. Huit femmes et deux hommes ont participé à l'étude, âgés en moyenne de 38,2 ans, le plus jeune ayant 26 ans et le plus âgé ayant 63 ans. La majorité travaille en milieu urbain (5/10), deux participants travaillent en milieu péri-urbain et trois autres travaillent en milieu rural. Les participants exercent dans différents départements de France : 06 – Alpes-Maritimes (4/10) ; 71 – Saône-et-Loire (2/10) ; 44 – Loire-Atlantique (1/10) ; 69 - Rhône (1/10) ; 83 – Var (1/10) ; 12 – Aveyron (1/10). Le temps de travail hebdomadaire estimé est en moyenne de 38,6h, avec au minimum 26,3h/semaine et au maximum 45h, sans prise en compte des gardes effectuées. Sept participants travaillent en canine pure et trois exercent en clientèle mixte canine, équine et rurale. Concernant le statut salarial, trois des participants sont associés, six sont salariés et un seul est collaborateur libéral. La taille des structures est variable avec en moyenne 3,1 associés (1 – 11), 2,7 salariés (0 – 5), 0,3 collaborateur libéral (0 – 2) et 4,9 auxiliaire spécialisés vétérinaires (0 – 8).

Tableau 3: Caractérisation de l'échantillon de vétérinaire praticiens ayant participé à l'étude

	S	A	E	D	A ex	H heb	C	P	St
V1	F	50/60	U	06	31	40/45h (+10-15h de gestion)	C	A	2 A / 2 S / 0 CL / 7 ASV
V2	F	27	U	06	2.5	40	C	S	2 A / 2 S / 0 CL / 7 ASV
V3	F	44	U	06	20	35	C	S	2 A / 2 S / 0 CL / 7 ASV
V4	H	63	PU	06	37	40	C	A	2 A / 2 S / 0 CL / 7 ASV
V5	F	28	R	71	1.5	38 (+les gardes)	C.R	S	2 A / 5 S / 0 CL / 0 ASV
V6	F	26	R	71	2	36-40 (gardes jusqu'à 20h)	C.R.E.N	S	2 A / 5 S / 0 CL / 0 ASV
V7	F	29	PU	44	4	26.3	C	S	1 A / 3 S / 0 CL / 4 ASV
V8	F	50	U	69	28	40	C	A	3 A / 0 S / 1 CL / 4 ASV
V9	H	30	U	83	5	44	C.N	CL	11 A / 4 S / 2 CL / 8 ASV
V10	F	30	R	12	3	> 40	C.R.E	S	4 A / 2 S / 0 CL / 5 ASV

S : sexe / A : âge / E : environnement d'exercice (U : urbain ; PU : péri uribain ; R : rural) / D : département / A ex : nombre d'années d'exercice / H heb : nombre d'heure hebdomadaire travaillées en moyenne / C : type de clientèle (C : canine ; R : rurale ; E : équine ; N : NAC) / P : statut professionnel (A : associé ; S : salarié ; CL : collaborat(eur/riche) libéraux) / St : taille de la structure (A : associé ; S : salarié ; CL : collaborat(eur/riche) libéraux)

2. Résultats qualitatifs des entretiens

a. Les émotions ressenties et leurs contextes associés

(1) La colère

La contrariété a été évoquée à plusieurs reprises notamment via la frustration provoquée par les limites financières ne permettant pas de pouvoir prodiguer tous les soins possibles. Elle a pu aussi être provoquée face à un interlocuteur fermé aux propositions, que ce soit le propriétaire concernant des choix de traitements ou encore les patrons concernant des modifications au sein de la clinique.

« C'est par exemple des propriétaires qui ne veulent pas faire de soins ou des choses comme ça sur un animal qui en mériterait. Où tu sais que même en mettant peu de moyens tu pourrais aider l'animal à être plus confortable. » V5

La contrariété était aussi exprimée par de l'agacement par exemple vis-à-vis du comportement des propriétaires, extrêmement attachés et très exigeants, ou par exemple dû aux remarques récurrentes sur les prix pratiqués en médecine vétérinaire.

« De l'agacement vis-à-vis de la façon dont les propriétaires sont devenus, à la fois gnangnan, hyper attachés, hyper exigeants. Voilà, je ne me reconnais plus trop si tu veux dans ce genre de clientèle et de pratique (...). » V8

« Tout ce qui est par rapport au prix, donc ben enfin c'est comme ça t'es là pour eux à 2 h du matin, tu fais tout ce qu'il faut, t'as du bon matériel pour faire les choses correctement et ils viennent critiquer par rapport au prix. Alors je prends pas personnellement mais c'est vrai que c'est pénible. » V9

La colère et la mauvaise humeur au retour au domicile, évoquant de la fureur dans une certaine mesure, a également été abordée au cours des entretiens.

« Parce que oui ça me bouffe dans le sens où je peux rentrer notamment le soir, déprimée, de très mauvaise humeur, voire en colère, alors c'est contre moi ou contre ma journée parce qu'il y a un truc qui a pas été, sauf qu'effectivement ça se répercute sur les gens qui m'entourent. » V3

L'indignation et la déception ont été décrites dans divers contextes : lors de comportements inappropriés des clients envers les employés de la structure, envers soi-même lors d'échec, lors d'un manque de volonté de la part des propriétaires pour prodiguer des soins à leurs animaux, ou encore lors de demande d'euthanasie non médicalement justifiée.

« Non c'est plus de la déception de ne pas réussir à faire les choses. Alors après c'est faussé par ma personnalité qui est que justement je suis trop perfectionniste donc je suis déçue de ce que je fais alors que des fois je n'y suis pour rien. » V3

« On est confronté aussi des fois à la colère parce que bah tu vois les gens qui n'ont rien envie de faire sur leur animal alors c'est même pas des fois une question d'argent, c'est juste que tu vois qu'ils s'en fichent et clairement toi c'est pas le cas. » V9

« La pire des émotions qu'il ait pu m'arriver c'est de la colère, parce que j'avais un chien à hernie discale en gros et les gens ont voulu l'euthanasier parce qu'il y avait les petits enfants qui venaient le weekend et ils ne voulaient pas que les petits enfants le voient comme ça. » V5

La colère peut également provenir de blessure en lien avec autrui. Cela pouvait être causé par un sentiment de trahison après avoir établi une relation de confiance avec un client, mais également dû à un manque d'honnêteté lorsqu'une situation financière compliquée n'est décrite qu'à la fin de la consultation lorsqu'il est trop tard pour trouver une solution adaptée, ou enfin lors d'un manque de respect de la part d'un client en consultation.

« Ils introduisent une relation de confiance, tu les connais depuis longtemps et d'un seul coup tu me mets à entendre des petites réflexions des trucs un peu « oh vous êtes sûre qu'il y a la bonne dose dans la seringue du vaccin là » et là tu dis hou il va falloir avaler. » V1

« Je fais la consult, et le mec à la fin il part et dit « non mais de toute façon j'ai pas de sous pour régler ». Ah et en plus tu me le dis à la fin. Ait au moins le respect si tu n'as pas de sous de me le dire avant. » V3

« Après des consultations où j'ai été en colère il n'y en a vraiment qu'une. Où les gens ont été vraiment très très irrespectueux et où je leur ai fait comprendre et où maintenant je ne veux plus les voir et ils ne veulent plus me voir. (...) , la sensation qu'ils ne sont pas devant un être humain. » V6

(2) La tristesse

Lors des entretiens, une des nuances de la tristesse qui fut fréquemment évoquée est la peine. Elle survenait surtout lors des euthanasies, et de façon plus prononcée si des liens avaient été créés préalablement avec l'animal et son propriétaire. La peine était également présente dans les cas où il n'était plus possible d'agir ou lorsque les propriétaires étaient motivés à sauver leur animal mais qu'ils présentaient de nombreuses difficultés, financière par exemple.

« (...) la clientèle que tu commences à connaître vraiment bien et qu'après voilà c'est un truc grave, ou quoi, ou que c'est le moment où ils partent, là effectivement c'est vraiment pas évident quoi. » V9

« Tristesse aussi forcément, régulièrement, pour des cas justement où tu peux rien faire, où les gens veulent rien faire, tout ce qui va être euthanasie c'est toujours triste. Ça veut pas dire qu'il faut pas la faire mais ça fait partie des émotions qui je pense remonte forcément. » V7

« Ça me rend triste pour eux, ils sont là, ils essaient, ils ont envie de faire quelque chose, bon ben je vais essayer de leur trouver une solution adaptée. » V7

Concernant les euthanasies, elles ne provoquaient pas toujours de la tristesse dans la réalisation de l'acte.

« Les euthanasies ça ne me dérange pas de les faire. Je me suis vachement distancée en fait par rapport à ce qu'il se passe au bout de la table on va dire et du coup j'ai de l'empathie envers les clients, c'est pas ça le souci, mais je ne me laisse pas submerger par les émotions en consultation. » V5

L'impuissance est une émotion qui a été décrite à plusieurs reprises, provoquée notamment lorsque le vétérinaire ne pouvait pas réaliser les actes qu'il souhaitait faire pour soigner ou du moins soulager l'animal à cause de limites financières ou de motivation. Elle pouvait également être ressentie de manière plus globale dans la vie professionnelle, lorsque la recherche de l'excellence et de solution est permanente mais n'est pas atteinte.

« Quand la personne devant toi elle est fermée et que ce n'est pas toi qui es décisionnaire, et que t'es un peu impuissant face à ça et t'es assez frustré. » V5

« De te dire comment je peux améliorer, puis de se sentir impuissant. On est impuissant dans notre boulot. » V10

Le remord a été décrit une fois dans une situation très spécifique où une euthanasie a entraîné des répercussions importantes et graves dans un foyer. Cet événement souligne que les actes vétérinaires n'ont pas comme unique conséquence l'animal et sa santé mais bien tout le foyer l'entourant.

« Donc, des fois on touche vraiment des choses beaucoup plus profondes que ce qu'on imagine. Alors oui ça ça nous est arrivé il y a 20 ans mais on y pense encore. » V4

La déprime est évoquée clairement dans un cas, cité précédemment et de pair avec la colère et la mauvaise humeur, notamment au retour au domicile.

La tristesse peut provenir de blessures en lien avec autrui. Les clients désagréables et les remarques, prises personnellement, provoquant le sentiment d'être blessé, le sentiment d'être incompris et seul lors de confession, ont été des contextes décrits dans ces entretiens.

« (...) des gens en colère, mécontents et qu'il faut gérer. Et même si on essaie de les garder à distance émotionnellement, tu rentres chez toi, tu n'es pas pareil. (...) Émotionnellement, ils ont réussi à te perturber quand même. » V1

« Après en parler à quelqu'un qui n'est pas du métier c'est compliqué parce que tu as beau dire ce que tu ressens, j'en parle à mon conjoint il me dit bon bah t'as fait tout ce qu'il fallait, il est mort, point barre. Il ne se rend pas forcément compte de l'impact que cela peut avoir. » V3

(3) La peur

La crainte émergeait dans une multitude de contextes. Elle survenait lors d'inquiétude sur le devenir d'un animal. La remise en question permanente de son travail, la pression de trouver le bon diagnostic et la peur de l'échec, car la vie d'un animal est en jeu, pouvaient se traduire par de nombreuses hésitations sur les actes à réaliser. De plus, la crainte était évoquée lors de situation conflictuelle avec un client, ou entre deux clients, avec la peur d'agression physique notamment, verbale, ou même le risque de poursuite judiciaire en cas d'erreur. Le stress, composante de la crainte, pouvait également être transmis par les propriétaires, lorsqu'ils étaient paniqués par la situation. Les gardes étaient parfois considérées comme des situations stressantes, devoir se lever la nuit ou être face à des propriétaires très anxieux étaient des facteurs amplifiant le stress.

« Ensuite je pense que oui, parfois y a des consultations qui me font cogiter la nuit, ça clairement : est-ce que j'ai fait le bon diagnostic ? est-ce que j'ai donné le bon traitement ? est-ce que le chat ça va aller ? est-ce que j'ai fait une erreur de diagnostic, thérapeutique ? » V2

« Le cas de l'agressivité, où on ne savait pas trop comment ça allait se terminer, si on allait avoir du sang sur les murs ou pas, bon « qu'est-ce qu'on aurait dû faire ? Qu'est-ce qu'il faut faire dans ces cas-là ? ». Oui ça trotte parce qu'on se dit, si ça arrive à nouveau quelle doit être la consigne ? » V4

« Et puis t'as de la pression, parce que la nuit il faut être debout, t'as de la pression parce que tu as du vivant quand même, puis t'as des gens derrière maintenant qui sont de plus en plus... procéduriers. » V10

« C'est-à-dire que tout est pire parce qu'il fait nuit, les gens sont plus stressés, sont encore plus inquiets, sont encore plus tout ce tu veux donc c'est vrai que les gardes de nuit pfff. C'est déjà stressant la journée mais alors là... » V3

La peur pouvait se manifester par de la méfiance, notamment par de la vigilance vis-à-vis du comportement des clients envers les employés avec la peur d'agressions, physiques ou verbales. Les entretiens mettaient également en évidence une méfiance quant à l'interprétation des paroles du vétérinaire par le propriétaire et à la réaction que cela pouvait provoquer par la suite, réaction parfois violente et pouvant être source de traumatisme.

« Oui il ne faut pas oublier qu'on a les filles à l'accueil à un moment tu peux aussi arriver avec quelqu'un qui t'agresse au comptoir. Même physiquement aussi, pas seulement verbal. La pression verbale c'est un peu compliqué. Là ça se passe de moins en moins parce que je suis hyper sur le qui-vive. » V1

« Je me suis fait frapper par un client quand je débutais. (...) Et c'est vrai que j'ai bêtement dit : oui mais s'il avait été vacciné parvo ça ne serait jamais arrivé. Le chien est décédé. Et ça a été la phrase de trop. Alors ça ne partait pas ni d'une accusation, ni d'un mauvais truc sauf que pour le monsieur ça a été une accusation. » V3

Le dégoût a été décrit suite à l'évocation d'un acte incommode et dérangeant pour le vétérinaire, mais sans autre solution possible.

La frayeur a été évoquée dans deux situations distinctes. La première situation rencontrée était celle de l'agression physique pendant une consultation. Elle est citée ci-dessus. La deuxième situation était un manque de confiance en ses capacités professionnelles, surtout en début de carrière, situation pouvant être paralysante.

« Au début quand on commence on est très perturbé dès qu'on sait pas soigner, ou qu'on croit qu'on sait pas soigner, ou qu'on croit qu'on va pas savoir soigner. C'est paralysant et on n'arrête pas de se faire de l'adrénaline. » V4

Enfin, la peur peut être due à des blessures en lien avec autrui. Elle pouvait se traduire par de l'embarras, évoquée dans les entretiens lorsqu'il s'agissait de faire payer les actes, avec des coûts parfois élevés. Le sentiment d'être ridicule était

souligné lorsqu'il fallait demander de l'aide, que ce soit à propos d'un cas médical ou pour un soutien psychologique.

« Au début très très embarrassé, je suis réconforté par le fait que je suis pas le seul, parce que toutes les jeunes vétérinaire que je vois défiler ici sont tout aussi embarrassées avec tout ce qui touche l'argent et la rémunération. » V4

« Mais t'es tout seul quand même, mine de rien dans ta tête t'es seul donc si t'ose pas aussi en parler, ou tu vois... toujours la peur du jugement de l'autre. » V10

(4) La joie

La joie était fréquemment évoquée. Les relations sympathiques avec les propriétaires, construites au fil des années, la passion dans la lecture des gens pour pouvoir s'adapter à chacun, la réussite dans la prise en charge des animaux avec des patients qui vont mieux, et les bonnes relations avec les collègues étaient autant de sources de joie dans le métier évoquées par les vétérinaires interrogés.

« (...) qu'ici on a une bonne équipe avec laquelle on s'entend bien donc ça joue quand même beaucoup, qu'il y a quand même beaucoup de clients que moi je connais depuis fort longtemps et avec qui je m'entends très bien donc quand je les vois je suis contente » V8

« Après je dirais satisfaction quand même quand tu rends un cas que t'as hospitalisé une semaine, qui rentre à la maison, que tu le revois en contrôle 3 jours après qui va bien, des cas positifs quoi. » V7

La confiance, composante de la joie, a également été mise en évidence à propos de la gestion d'un cas.

« Il n'y aucune raison qu'elle meure parce que j'en suis certaine l'opération s'est bien passée et la chienne va très bien. » V1

La fierté était ressentie lorsque le vétérinaire avait réussi son travail, que ce soit par l'obtention d'un diagnostic correct, la guérison d'un cas, la gestion d'un conflit ou

d'émotions intenses d'un propriétaire et contribue au bien-être. Elle pouvait également être ressentie lorsque ses propres valeurs et son éthique de travail étaient respectés.

« Et quand les gens ils arrivent soit en colère ou quoi soit limite des fois insultants, enfin il peut y avoir de tout hein, et qui repartent avec un grand sourire, qui te remercient 1000 fois, qui s'excusent, ben là tu as tout gagné. Puis ça fait vraiment du bien moral parce que tu dis que t'as géré à la fois l'animal et à la fois la situation, la consultation et les gens donc tu as tout gagné quoi. Et ça, ça fait du bien. » V9

« J'ai une éthique de travail qui est restée celle que je voulais à la base, même peut être même améliorée parce que j'ai appris à écouter les gens. » V7

Le métier de vétérinaire est plein de surprise et surtout rempli d'intérêt. De nombreux vétérinaires ont témoigné de la passion qu'ils ressentaient envers un métier aussi riche intellectuellement, stimulant avec de nouvelles situations chaque jour et permettant de rencontrer de nombreux propriétaires tout aussi intéressants que leurs animaux. Outre l'aspect médical de la profession, certains vétérinaires présentaient un fort intérêt dans la compréhension des propriétaires et la communication avec eux, délivrant de la joie dans la maîtrise de certaines situations conflictuelles.

« De la satisfaction et de la joie oui, quand même, parce qu'on fait quand même un métier sympa, intellectuellement enrichissant, qu'on voit des trucs nouveaux quasiment tous les jours. » V8

« Et là, si on a pris garde à ça [langage non verbale du propriétaire], on adapte et on essaie de se caler dans quelque chose qui ressemble le plus à son client. Mais c'est passionnant tout ça. C'est au moins aussi passionnant que la médecine. » V4

(5) La neutralité

Certains vétérinaires ont évoqué une neutralité totale lors des consultations, c'est-à-dire qu'elles n'entraînent ni émotions positives, ni émotions négatives. D'autres, au contraire, ne pouvaient pas envisager une consultation détachée des émotions.

« Il y a quand même pas mal de consultations je dois dire qui se passent dans une neutralité émotionnelle absolue. Voilà t'es ni content, ni pas content, ni stressé, ni pas stressé, voilà tu fais ton job, ça se passe et puis ça laisse pas plus de traces que ça et ça déclenche pas plus d'émotions que ça je dirai. » V8

« Je pense je suis peut-être un peu trop empathique, je prends le mal des gens mais bon en fait c'est là où il faut vraiment se blinder. » V10

b. Impact des émotions sur la vie du praticien

(1) Impact sur la vie personnelle

L'impact des émotions ressenties au cours de la journée de travail pouvait être important sur la vie personnelle et cela pouvait se manifester de manières variées.

Le ressenti des émotions pouvait être variable au cours de la journée, et plusieurs vétérinaires rapportaient que leurs émotions étaient décuplées quand ils arrivaient chez eux. En effet, lorsque la journée de travail était terminée, le temps consacré à soi et à ses pensées était beaucoup plus important. Cela permettait pour certains de gérer les émotions qu'ils avaient pu ressentir dans la journée dans un second temps, lorsqu'il n'était pas possible de s'en occuper dans un premier temps. La colère pouvait également ressurgir, notamment si elle n'avait pas pu être exprimée au moment où elle avait été ressentie.

« A la maison c'est l'humain qui reprend le dessus on va dire. Donc effectivement, tout ce qui était plutôt rationnel au cabinet est un peu plus décuplé on va dire à la maison. (...) Mais toutes les émotions négatives en fait, pour ma part, sont plutôt décuplées à la maison. » V5

« J'ai pris le recul dont j'avais besoin pour travailler je fais mon job mais par contre j'ai conscience que c'est pas tout à fait réglé et qu'il va falloir que je m'y repenche de la manière que je veux, mais qui va falloir que je m'y repenche quoi. » V7

« C'est de l'énerverment qui perdure et à la limite je suis presque plus énervée quand justement j'ai pris sur moi pour rester correcte et que je n'ai pas pu

vraiment leur dire vraiment ce que je pensais que quand j'ai lâché les vannes et que je les envoie bouler. » V8

Certains vétérinaires relâchaient la pression une fois arrivés au domicile. Après avoir pris sur soi toute la journée pour ne pas exprimer les émotions au cours des consultations et pour rester professionnel, toute l'accumulation des émotions était évacuée le soir, ce qui pouvait entraîner des répercussions, pas toujours positives, sur l'entourage du vétérinaire.

« D'ailleurs c'est horrible parce qu'au boulot j'arrive à bien être au boulot et c'est justement quand je rentre que je vais tout encaisser. Oui ça lâche. Parce qu'effectivement après j'ai d'autres consults derrière etc. Donc c'est une fois quand je suis rentrée que j'ai le temps d'y penser donc c'est presque pire. C'est bien pour mes clients suivants mais c'est moins bien parce qu'il faudrait mieux que ça m'arrive au travail qu'à la maison. » V3

« Donc des fois énervement parce que ben le soir tu rentres t'es fatigué, t'as supporté les gens la journée tu t'excites à la maison sur le conjoint. » V10

La fatigue engendrée par la charge de travail, la charge mentale et par toutes les émotions ressenties au cours de la pratique pouvait entraîner une absence de motivation à la réalisation de quelconque activité dans la vie privée, ou encore une impatience importante, surtout si de la colère a été éprouvée.

« Mais ouais non, équilibre vie pro vie perso en ce moment c'est vraiment pas top parce que vu la charge de travail et la fatigue que ça créé, justement on va dire cette charge mentale je la ramène à la maison et derrière à la maison je suis une loque, je me fous sur le canapé et je ne fais plus rien donc la vie perso est pas incroyable quoi. » V5

«Oui c'est plus la fatigue qui en découle en fait de ces émotions. (...) Et oui ça, ça peut avoir un impact parce que je vais être moins patiente avec mes propres animaux, je vais être moins patiente si y a un truc qui ne marche pas dans la maison ou moins prendre le temps d'appeler mes proches, voilà ça peut être impactant à ce niveau-là. » V6

Le ressassement des émotions était fréquent. Cela pouvait être au sujet des actes réalisés au cours de la journée, des diagnostics posés, des traitements administrés, ou encore à propos de l'issue d'une situation. Les situations non résolues et les émotions négatives étaient également citées comme pouvant être l'origine du ressassement.

« Je ressasse et je me dis mince j'aurai dû faire comme ça ou c'est quand même injuste qu'on prenne ça comme ça alors que voilà. » V1

« Et je n'arrive pas à me détacher de ça en me disant que de toute façon j'ai fait tout ce qu'il fallait et quoi que je fasse je ne pouvais pas faire mieux. Mais ça me bouffe et ça me bouffe dans le sens où des fois je vais y passer des heures à y penser le soir, le weekend, le machin, le truc. » V3

« Quand on n'a pas su réagir à quelque chose, quand on est vraiment passé à côté d'un truc, là oui c'est embêtant. (...) On est travaillé parce qu'on n'a pas résolu, ou parce que machin a mis une appréciation désastreuse après être venu alors qu'on croyait que ça c'était bien passé. » V4

« Après, ouais tu peux avoir des moments où je vais être en colère et où je vais avoir du mal à ..., et justement ruminer cette colère, ruminer cette tristesse, ruminer cet entretien que j'ai eu et qui m'a un peu contrarié. » V6

Le ressassement ne concernait pas tous les vétérinaires interrogés. Dans un cas, il était même absent avec une coupure relative entre vie privée et vie professionnelle qui permettait un impact minime des journées de travail sur les pensées dans le cadre de la vie privée.

« Donc je déconnecte pas à 100% mais je repense pas à mes cas, par exemple, forcément pendant super longtemps ou quoi. » V9

La remise en question de soi était fréquemment citée comme ayant un impact significatif sur la vie personnelle. Les actes réalisés au cours de la journée, les décisions médicales, les diagnostics posés, les situations non résolues ou mal gérées, comme en cas de conflit par exemple, ou encore la réussite d'un traitement étaient autant de causes évoquées lors des entretiens comme étant à l'origine de beaucoup de remise en question, étroitement liée au ressassement.

« Parfois y a des consultations qui me font cogiter la nuit, ça clairement : est-ce que j'ai fait le bon diagnostic ? est-ce que j'ai donné le bon traitement ? est-ce que le chat ça va aller ? est-ce que j'ai fait une erreur de diagnostic, thérapeutique ? » V2

« Oui ça trotte parce qu'on se dit, si ça arrive à nouveau (une agression) quelle doit être la consigne ? Est-ce qu'on doit dire aux ASV d'appeler la police ? Est-ce qu'on contraire il faut aller discuter ? » V4

« Mais à partir du moment où tu es consciencieux je pense que ça peut toucher n'importe quelle personne dans n'importe quelle profession, cette sensation de : est-ce que j'ai fait le maximum ? est-ce que j'ai fait au mieux ? est-ce que ça va bien se passer ? est-ce que ça va être successful ? etc. » V8

Le ressassement et les remises en question, décrites précédemment, étaient liés à des troubles du sommeil qui sont encore ou ont été impactants pour certains vétérinaires interrogés. Ces troubles pouvaient se manifester par des difficultés d'endormissement mais aussi par des réveils nocturnes causés par des pensées diverses liées au travail.

« Quand tu te dis que tu as mis un animal en état critique par ta faute, là oui ça t'impacte vraiment dans le privé. Moi je ne fais que penser à ça, pendant X nuits, jusqu'à ce que le problème entre guillemets se résolve ou le temps de passer à autre chose. » V2

« Ça arrivait, là un peu moins quand même au fil des années, mais au début ça me réveillait en pleine nuit, genre mais j'ai oublié ça, tu vois alors que finalement ça change plus rien. Je ne vais pas appeler à 04h00 du matin les gens pour dire « Ah j'ai oublié de vous laisser le comprimé de vermifuge », enfin tu vois c'est pas c'est pas très pertinent. Mais par contre ça me réveillait quand même. » V7

Certains vétérinaires décrivaient également une modification de leur humeur au domicile en fonction de la journée vécue, dont l'intensité était variable pour chaque individu. Leur humeur pouvait être impactée négativement à la suite d'évènements tristes comme des euthanasies, ou suite à des conflits ou des tensions que ce soit avec un propriétaire ou au sein de l'équipe. Moins cité mais présent quand même,

l'impact peut également être positif si la journée s'est bien déroulée. Pour d'autres au contraire, l'humeur était peu impactée par la journée de travail.

« Parce que parfois je rentre chez moi et mon cousin me dit que je tire une tête d'enterrement, bah oui ma dernière consultation c'était une euthanasie, quand je rentre la maison, même si j'arrive à mettre des barrières et du recul, quand je rentre je ne suis pas bien » V2

« Mais ça va aussi dans les relations avec tes collègues (...) il y a des tensions des fois dans une équipe (...). Ben le soir ça affecte forcément mon humeur déjà quand je rentre, je pense que tu demandes à mon mari il est capable de dire dès qu'il me voit passer la porte si j'ai passé une bonne journée ou pas en fait. » V7

« - Oui vous ne rentrez pas le soir agacé ? - Moi non. » V4

L'isolement était mentionné comme étant probable dans certains contextes. La peur du ridicule pour demander de l'aide, ou encore l'éloignement des proches lorsque la personne en question ne se sent pas bien psychologiquement pouvaient mener à cet isolement. Comme l'a souligné une autre vétérinaire, il peut être dangereux et il est préférable de privilégier la discussion avec les proches ou collègues.

« Et oui ça ça peut avoir un impact parce que je vais être moins patiente avec mes propres animaux, je vais être moins patiente si y a un truc qui ne marche pas dans la maison ou moins prendre le temps d'appeler mes proches, voilà ça peut être impactant à ce niveau-là. » V6

« Mais t'es tout seul quand même, mine de rien dans ta tête t'es seul donc si t'ose pas aussi en parler, ou tu vois... toujours la peur du jugement de l'autre. » V10

« Après, si tu peux débriefer quelqu'un et parler ça va, si tu marmonnes tout ça tout seul dans ton petit truc et que tu ne veux pas raconter ça à ta famille pour ne pas les enquiquiner. Ben oui ça peut être un peu dangereux. Si t'es isolée, si t'es pas bien oui ça peut être dangereux. » V1

(2) Impact sur la vie professionnelle

(a) Pendant la consultation

Le stress, mentionné à de nombreuses reprises, pouvait avoir un impact important lors de la consultation en cours. Il pouvait entraîner une modification dans la gestion de la consultation, c'est-à-dire que le vétérinaire pouvait moins prendre le temps avec les propriétaires. Le stress était également décrit comme étant un inhibiteur de la réflexion et donc de la prise de décision.

« Le stress c'est vraiment ce qui peut impacter une consultation parce que tu vas moins prendre le temps avec les gens et ça entrainerait presque même de la culpabilité » V6

« Ça t'empêche de réfléchir, en tout cas moi en chir notamment ça m'empêche de réfléchir et de prendre la bonne décision. J'avais besoin d'une aide extérieure pour me dire quoi faire. » V7

Le contact avec le propriétaire pouvait engendrer différentes émotions : joie, tristesse, colère. En conséquence, lors des entretiens, il a été noté que le feeling ressenti avec le propriétaire pouvait modifier le rapport du vétérinaire à l'animal ou au propriétaire. Par exemple, lorsque le propriétaire était froid et distant, le vétérinaire pouvait passer plus de temps avec l'animal avec une attention accrue.

« Quand j'ai des gens très froids en face de moi, je vais peut-être me reconcentrer un peu plus sur l'animal. » V7

Le rapport au propriétaire pouvait également être modifié, soit, comme vu précédemment, avec un vétérinaire qui pouvait moins prendre le temps pour les propriétaires, soit par de la froideur, lorsque le vétérinaire n'était pas forcément en accord avec les décisions prises par le propriétaire.

« Dans des cas plus médicaux où c'est les choix des gens ou le moment d'amener l'animal qui me rend en colère, en tout cas je vais pas leur exprimer avec de la colère, un peu de froideur peut-être mais pas de la colère. » V7

La prescription et les traitements proposés pouvaient dans certains cas être influencés par les émotions provoquées par le contact avec le propriétaire et par la prise en compte de la vie privée de ces derniers.

« Je sais pas, dans une clientèle où on a des gens qui ont vraiment pas beaucoup d'argent, si l'empathie entre moi et eux a été plus forte, j'aurais peut-être plus facilement tendance à faire des prescriptions en pharmacie tu vois. (...) Ça me rend triste pour eux, ils sont là, ils essaient, ils ont envie de faire quelque chose, bon ben je vais essayer de leur trouver une solution adaptée. »

V7

La vie intime des propriétaires et leurs émotions pouvaient influencer la consultation. Elle pouvait permettre au vétérinaire d'adapter son discours, l'expression de ses émotions, de comprendre les réticences lors de la mise en place de traitement ou encore de potentiellement aider au diagnostic. Mais elle pouvait également impacter le vétérinaire, lorsque ce dernier faisait preuve d'une compassion importante.

« Et souvent quand on a des blocages comme ça, on a l'impression que ça ne fonctionne pas, que les gens ne sont pas réceptifs, il y a une grosse émotion derrière qui fait bloc. Et des fois le fait de la mettre à jour et de la faire s'exprimer ça débloque. Comme pleins de choses, une fois qu'on les dit. Voilà, alors on est pas des psys mais voilà des fois quand on fait dire les choses aux gens. On en prend un coup aussi forcément, vu qu'on est pas psy, on n'est pas imperméable à tout ça. Donc oui on encaisse. » V4

Chaque consultation peut contenir son lot d'émotion plus ou moins fortes. Chez certains vétérinaires ces émotions pouvaient s'exprimer et s'extérioriser face au propriétaire. Cela concerne la joie, la tristesse lors d'euthanasie notamment ou encore la colère. Cette dernière était souvent exprimée lors d'un manque de respect de la part du propriétaire envers le vétérinaire engendrant par la suite des altercations entre les deux parties, et non lors de désaccord sur les décisions médicales. D'autres préféraient au contraire interioriser leurs émotions et faire façade, pour garder un côté professionnel, pour que les émotions n'interfèrent pas ou peu dans la consultation en cours. Il a également été rapporté une nuance entre ces deux positions. C'est-à-dire

que l'expression ou l'intériorisation des émotions se décidait en fonction du contexte associé. Par exemple, si les propriétaires avaient besoin d'empathie et de compréhension, le vétérinaire laisserait plus librement exprimer ces émotions, ou inversement.

« Typiquement dans les euthanasies parfois ça m'arrive même de verser ma larme, si c'est un animal que j'ai suivi. » V2

« C'est deux conflits ouverts, violents, que j'ai eu. Mais c'est très très rare (...). Donc oui, là j'ai été débordé par mes émotions et j'ai pas géré. Après tu vois, je ne regrette pas d'avoir réagi comme je l'ai fait parce que pour moi ce qui s'était passé, ce qui s'était dit n'était pas audible donc je ne regrette pas ce que j'ai fait, mais oui là j'ai lâché les vannes. Le reste du temps quand même effectivement, même si comme je te le disais les gens m'énervent de plus en plus, j'essaie de prendre sur moi et de rester correcte et agréable. » V8

« Après je les (émotions) laisse vraiment pas transparaître. Oui elles débordent, mais il en faut beaucoup pour que ça déborde. » V6

« Ouais le côté professionnel, parce que y a des gens qui n'ont pas non plus envie de te voir exprimer des émotions, c'est clair, ni dans un sens ni dans l'autre, enfin ils veulent que tu fasses ton job et puis c'est tout. Il y en a qui à l'inverse vont avoir besoin de voir que tu y attaches de l'importance. » V7

Les émotions ressenties par le vétérinaire n'étaient pas toujours impactantes sur la consultation en cours. En effet, les vétérinaires qui se disaient pragmatiques, restent concentrés sur les faits permettant ainsi une barrière ou un filtre entre les émotions qu'ils ressentent et leurs actes et pensées. Sans nécessaire détachement des émotions de l'autre, le pragmatisme permettait de les comprendre sans les prendre personnellement, conduisant ainsi à cet impact minime. La mise à distance des événements se déroulant lors de la consultation était également mentionnée pour notifier l'impact minime des émotions. Un entretien a mis en évidence que pour certaines personnes, les émotions avaient peu d'impact lorsque cela concernait des éléments appartenant à la sphère médicale.

« Il y a comme un filtre en fait parce que je suis concentré sur ce que je fais, ce que je dois faire pour que l'animal aille mieux. Donc elles sont un peu présentes

en permanence parce que je les reçois, mais je sais pas si c'est que j'accorde pas trop d'importance ou... Oui je fais la part des choses quoi. En tout cas elles ne m'envahissent pas. » V9

« Je n'ai pas d'émotions très intenses en fait pendant les consultations parce qu'inconsciemment, je ne me suis pas dit je vais faire ça comme ça, j'ai vraiment un mur on va dire entre moi et l'animal ou les clients. (...) Je me suis vachement distancée en fait par rapport à ce qu'il se passe au bout de la table on va dire et du coup j'ai de l'empathie envers les clients, c'est pas ça le souci, mais je ne me laisse pas submerger par les émotions en consultation. » V5

« On essaie de pas donner beaucoup de place mais il faut de la place. (...) Alors les émotions ne doivent pas entraver la lucidité du diagnostic mais elles font partie de la prise en charge et elles doivent être un facteur de facilitation du recueil des commémoratifs et de la suite du traitement puisque si de bonnes émotions se dégagent, il y a une confiance qui s'établit et que si la confiance s'établit, il y a une meilleure observance du traitement que si le client repart méfiant. » V4

(b) Pendant les consultations suivantes

Les entretiens ont permis de dégager trois types d'impact des émotions d'une consultation sur les suivantes : significatif, modéré ou faible.

L'impact pouvait être significatif, avec un entrain qui était déterminé par la consultation précédente.

« Les consultations suivantes aussi, dans le sens où si t'as réussi une super consult la consult d'avant t'es quand même plein d'énergies positives, t'as envie de bien faire. (...) Après une eutha, t'as beau essayé de reprendre (...) tu vas y mettre de l'attention mais t'y mettras peut-être moins d'entrain. » V7

L'impact était considéré comme modéré lorsque le vétérinaire exprimait se concentrer sur l'animal après une consultation difficile ou lorsqu'il masquait ses émotions au propriétaire suivant.

« Je suis capable dès que j'ai tourné, fermé la porte (...) de passer à ma consultation suivante même si c'est très dur. Je peux me reconcentrer très vite sur ce que je fais. Après c'est-à-dire que ça ne tourne pas dans la tête mais on est capable en façade de repartir, je suis repartie sur l'oreille du chien. » V1

Pour plusieurs vétérinaires, l'impact était négligeable. Soit parce que le vétérinaire passait à autre chose et séparait chacune de ses consultations, soit parce qu'il intériorisait énormément ses émotions et donc n'en tenait pas compte lors de ses consultations ce qui pouvait être causé par une volonté de rester professionnel ou par un rythme soutenu entre les consultations ne permettant pas un temps de réflexion sur soi-même.

« C'est sur le moment je dirai. Après j'arrive à lâcher prise et à penser à autre chose. » V2

« Non, je fais le vide parce que la personne qui arrive derrière... Puis franchement ici, on a des gens qui sont gentils la plupart du temps, enfin bon voilà t'as toujours un con dans l'histoire, après c'est des gens gentils donc non je fais abstraction. Je me dis que la connerie d'un ne peut pas punir les autres. » V10

« Quand tu es dans le speed tu n'as pas le choix. (...) Donc c'est vrai que oui j'entrepose une tasse de thé pas très loin, pleine, pas très loin des médicaments je prends 2-3 gorgées et après c'est parti on change complètement d'émotion. » V6

c. Gestion émotionnelle observées

Lors des entretiens, les vétérinaires ont partagé les mécanismes de gestion émotionnelle qu'ils utilisaient. Comme le soulignait une vétérinaire, la gestion émotionnelle se réalise en plusieurs temps : à court terme, c'est-à-dire au moment où est vécue l'émotion, à moyen terme, donc dans la journée, et à plus long terme, le soir ou les jours qui suivent.

« Je dirais qu'il y a donc ça sur le moment (ie la prise de recul), et après y a la gestion que tu vas avoir quelque part dans un 2nd temps, voire même dans un 3e temps parfois. (...) Tu vas gérer l'émotion sur le moment mais elle va quand

même laisser une trace qu'il faut, pour moi en tout cas, faut pas que je laisse comme ça si elle m'impacte encore derrière quoi. » V7

(1) A court terme

La mise à distance était le mécanisme de gestion émotionnelle le plus souvent évoqué. Ce mécanisme offre un espace au vétérinaire lui permettant de retrouver un niveau émotionnel confortable pour travailler dans de bonnes conditions. L'approche physique de ce mécanisme, comme sortir temporairement de la salle de consultation, permettait de laisser exprimer ses émotions sans retenues, momentanément, pour pouvoir se reconcentrer et discuter plus calmement avec les propriétaires. L'approche psychologique permettait quant à elle de se distancer de ses propres émotions sur le moment ou des émotions du propriétaire. Le mécanisme pouvait être bénéfique pour rester le plus objectif possible dans la gestion du cas médical ou encore pour ne pas prendre personnellement toutes les paroles du propriétaire, qui pouvaient être dites sous le coup de l'émotion. Cependant comme le soulignaient certains vétérinaires, il était impossible de se détacher complètement des émotions de l'autre. Cela aurait entravé la compréhension de la personne et rendu la communication plus difficile car non adaptée au niveau émotionnel de l'interlocuteur.

« Mais prendre du recul c'est important et je pense que dans ces moments-là il faut savoir dire stop, voilà je sors de la consultation, je laisse patienter mais au moins je me remets au calme tranquillement et puis tout va bien se passer. » V2

« Mais de prendre un peu plus de recul, en fait d'apporter moi-même le regard extérieur dont j'ai besoin si tu veux : de me dire OK vas-y regarde la situation telle qu'elle est, et pas telle que tu la vis quoi, qu'est-ce que tu as comme élément et sur quoi tu peux travailler du coup. » V7

« C'est hyper important de mettre les gens à distance. Je leur explique que quand elles se font engueuler que les gens attaquent leur travail mais pas leur personne. Ça s'est hyper important de séparer les 2 problèmes parce que si tu attaques, si tu renvoies tout à toi-même ben t'es malheureux et t'es malade tout le temps en fait. » V1

« Bah faut se trouver une bonne raison de reculer par rapport à ses émotions parce que si on se dit : « oui bon je ne vais pas faire attention à toi parce que ça me dérange ». Ce n'est pas très satisfaisant. (...) Donc on dit il faut sortir de l'émotion pour pouvoir mieux soigner, pour pouvoir appréhender les choses de façon plus impartiale. Puis aussi parce que les émotions qu'on a nous ne sont pas forcément les émotions qu'a le client. C'est-à-dire qu'il va falloir qu'on gère l'émotionnel du client pour qu'il puisse soigner notre patient de la meilleure façon. (...). Et si on n'a pas inscrit ce traitement dans son schéma émotionnel à lui, il ne sera pas bien donné ou mal donné. » V4

La mise à distance évoluait dans certains cas vers une stratégie d'évitement. Plutôt que de concentrer les efforts sur la gestion émotionnelle de soi, certains vétérinaires préféraient éviter les interactions qui engendraient ces émotions désagréables. Concrètement, le vétérinaire pouvait instaurer une rupture de contrat de soin avec un propriétaire agressif, peu respectueux dont le comportement pouvait être délétère pour toute l'équipe. Le vétérinaire pouvait également notifier à ses collègues son souhait de ne plus recevoir en consultation certains propriétaires, avec qui les consultations précédentes s'étaient mal déroulées, ou avec qui le feeling était absent.

« La médecine n'est pas une science exacte. (...) Les gens qui ne sont pas capables de comprendre ça, c'est des gens qui vont te causer des soucis tout le temps, tout le temps, tout le temps. Avec les assistantes au téléphone, avec les véto, ça ne sera pas la bonne heure, ça ne sera pas quand il faut, on ne les aura pas reçus assez vite. Il ne faut pas garder ce genre de gens. » V1

« Enfin il y a des tas de clients qui m'adorent et que j'adore mais c'est une question de feeling mais il y en a, quand vraiment je ne les sens pas, je ne fais pas forcément beaucoup d'efforts. (...) Du coup quand je mets « pas avec XX » en haut d'une fiche elles rigolent et puis effectivement elles essaient de ne pas me les mettre. Parce qu'elles savent que je ne vais pas forcément faire beaucoup d'efforts. Mais bon voilà, autant se connaître et puis s'assumer. » V8

Le pragmatisme permettait de rester objectif, d'analyser les faits et d'agir en conséquence, sans se laisser submerger par les émotions. En créant une distance

émotionnelle, il permettait une réflexion rationnelle et une prise de décision objective. Le pragmatisme permettait de concentrer les pensées sur la recherche de solutions, plutôt que d'être dicté par ses propres émotions. Cela permettait d'être moins touché par des situations émotionnellement éprouvantes.

« Après je trouve qu'il y a un filtre qui se met en place quand même par rapport à la pratique, parce que comme on reçoit l'animal, on fait l'examen clinique etc et puis en fait on est dans notre travail donc on est dans la réflexion, et ça met un petit peu une barrière aussi et on n'est pas en train de se dire « oui c'est triste ce qui se passe ou quoi », c'est « ben non qu'est-ce que je peux faire pour améliorer le l'état de l'animal ou pour ça pour comprendre ce qu'il a et pour le traiter correctement » donc ça permet de mettre une distance quand même. »

V9

L'automatisation de procédure et la ritualisation de certains évènements servaient aussi la gestion émotionnelle. En se posant moins de question sur la marche à suivre, cela pouvait permettre de limiter le stress. Par exemple, face à un animal au pronostic vital engagé, connaître parfaitement les mesures de réanimation permet d'augmenter en efficacité et de diminuer la panique ressentie. La ritualisation pouvait être bénéfique notamment lors de l'annonce de mauvaises nouvelles. Malgré la tristesse de l'évènement, ritualiser le discours permettait de rester dans une certaine zone de confort rendant un peu plus facile la discussion.

« Tu dis bon bah ok qu'est-ce que j'ai ? j'ai un animal qui respire plus, bon bah qu'est-ce que je fais pour corriger ? Ben je l'intube rapidement, je le ballonne. Enfin voilà tu vois, essayer de gagner en en protocole je dirais, et en prise de décision facilitée quoi. » V7

« Mais j'ai je pense comme n'importe quel véto développé une manière de faire qui m'est propre, mes mots pour annoncer aux gens une mauvaise nouvelle ou des choses comme ça. » V7

Les exercices de respiration pouvaient également aider à la gestion émotionnelle et plus particulièrement à la gestion du stress. Cet exercice engendrait

un retour au calme permettant une réflexion sur la situation plus posée et réfléchie et contrant l'effet inhibiteur que peut avoir le stress.

« J'essaie de me poser, de prendre un peu de recul quitte à sortir un peu de la consultation 3-4 min pour souffler, essayer de reprendre une respiration adéquate. » V2

« Voilà maintenant ça m'arrive d'être stressée, il y a des moments où tu sens que t'es pas peut-être pas à l'optimal mais par contre je me laisse plus, enfin même en garde où ça m'arrive plus, d'être débordé par le stress. C'est OK je souffle un bon coup je réfléchis : qu'est-ce que j'ai, qu'est-ce que je peux faire. » V7

Concernant l'expression ou non des émotions, les deux mécanismes pouvaient être employés pour gérer celle-ci. Pour une gestion à court terme, certains vétérinaires n'évoquaient que l'intériorisation des émotions, d'autres préféraient extérioriser chaque émotion. Le choix entre ces deux options se réalisait en fonction du contexte de la situation, en fonction de l'envie du vétérinaire d'exprimer ce qu'il ressentait ou non et en fonction de l'émotion ressentie. Par exemple, les vétérinaires avaient plus de facilité à exprimer leur peine face à une euthanasie, d'autant plus si le propriétaire était demandeur d'empathie, tandis que la colère était très rarement exprimée, elle était plutôt intériorisée dans un premier temps. D'autres craignaient également d'exprimer leur émotion sur le moment, car ils ne pensaient pas pouvoir gérer l'intensité de celle-ci et par conséquent, les mots risquaient de dépasser la pensée.

« Je vais facilement réagir avec mes émotions. J'ai appris à les contenir et à ne pas forcément les exprimer mais je vais essayer de les analyser à chaque fois. » V6

« Après voilà il y a des trucs que j'ai pas du tout envie d'extérioriser et que je garde pour moi, et il y a des trucs qui ont besoin de sortir en public, ou pas, avec mon conjoint, avec mes collègues, enfin peu importe en fait, là ça dépend des cas quoi. » V7

« Mais bon la journée je ne m'excite pas parce que c'est des clients, parce que... et puis parce que j'aurais peur de perdre mes moyens. Quand je

commence à m'énerver, tu sais très bien que tu ne peux pas tout dire et bon... »

V10

Demander de l'aide pouvait aussi être un moyen de gérer ses émotions en se reposant sur l'autre. Lors de stress notamment, parfois dû à un manque de confiance, la réflexion était inhibée, le vétérinaire n'arrivait pas à trouver de réponse à son cas ce qui engendrait à son tour du stress. Demander de l'aide pouvait permettre de stopper le cercle vicieux en donnant de nouvelles pistes de réflexion et en revenant à un niveau émotionnel plus bas. Cependant, cette demande pouvait parfois être compliquée à formuler si les collègues n'étaient pas disponibles ou si la peur d'être ridicule était trop importante.

« Si je savais pas quoi faire et ben je savais pas quoi faire et au début voilà je demandais pas et du coup le stress montait et en fait je me suis vite rendue compte que si j'allais demander suffisamment tôt, même si c'était juste me guider parce qu'il était lui en consult ou que je l'avais juste au téléphone, bah ça te redonne un élément pour réfléchir et du coup tu repars sur une base de réflexion et plus de stress. » V7

« Il y a des fois je me dis si tu poses la question tu vas être nulle, bon des fois je me dis va chier. » V10

« Parfois peur de dire « Tiens il y a tel ou tel cas, je ne m'en sors pas, j'ai besoin d'aide ». » V6

L'intelligence émotionnelle, capacité à reconnaître, comprendre et gérer ses propres émotions ainsi que celle des autres, a été un outil évoqué par certains vétérinaires pour les aider dans la gestion des émotions. Les vétérinaires ayant développé leur intelligence émotionnelle témoignaient qu'en reconnaissant leur émotion, en les nommant, ils étaient capables de les conscientiser plus rapidement et ainsi d'agir plus précocement sur leur émotion. Par exemple, en sentant monter le stress, ils pouvaient agir de différentes manières pour l'atténuer avant que ce dernier ne soit trop important et difficile à contrôler. Cela permettait également de mieux comprendre ce que ressentait les propriétaires et ainsi être beaucoup plus adaptable dans leurs discours et leurs expressions émotionnelles. Ce gain

d'adaptabilité permettait une communication plus saine avec le propriétaire, donc une consultation plus sereine et une gestion émotionnelle indirecte, dans le sens où si la consultation était dans l'écoute et l'empathie, les risques que des émotions négatives apparaissent étaient plus faibles.

« Ceci étant j'ai appris aussi qu'il ne faut pas enfouir ses émotions, il faut les laisser venir, au moins dans un premier temps, les reconnaître, les nommer et après tu les gères mieux. » V8

« Mais c'est pareil pour d'autres émotions fortes quelles qu'elles soient, c'est de repérer le premier changement pour te dire : ok est-ce que j'ai envie de poursuivre sur cette voie-là, ou est-ce que je m'arrête là à l'instant où je suis et je vois comment je peux modifier ce qui va arriver quoi. (...) Ouais je pense que ça nous rend plus adaptable en fait de gérer nos émotions. Adaptable aux uns, aux situations enfin voilà oui je pense que c'est un vrai gain d'adaptabilité derrière. » V7

« L'idée c'est vraiment de les comprendre mais pas de les ressentir à leur place et de les accompagner pour justement moins ressentir les émotions négatives et puis aller vers le positif. » V9

Cette intelligence émotionnelle va de pair avec les compétences en communication. En effet, certains vétérinaires précisait qu'il était important de comprendre le propriétaire et ses émotions afin de pouvoir adapter son discours et lui proposer les meilleures solutions possibles, satisfaisantes autant pour le propriétaire que pour le vétérinaire. La communication permettait de gérer les émotions du propriétaire, de les apaiser et donc indirectement de gérer les émotions du vétérinaire en évitant que les émotions négatives comme la colère ou le stress ne soient transmises au vétérinaire. Cela demandait quelques compétences en communication pour être sûr que le message ait bien été transmis. A l'inverse, lorsque ces compétences étaient absentes, les paroles pouvaient être mal interprétées et mener à des situations conflictuelles, voir à des agressions. La communication servait dans une certaine mesure la gestion émotionnelle.

« Il faut adapter le schéma au schéma mental de la personne. Qu'est ce qui m'a aidé ? Alors au départ c'est un gros mot, ça s'appelait du marketing. C'est

comment vendre les choses. Mais c'est pas un gros mot parce que justement j'ai appris on soignait mieux avec du bon marketing qu'avec du mauvais marketing. Parce que si on arrive à faire en sorte que le patient soit bien pris en charge après la prestation, à la maison, par son maître et bah il va mieux guérir et on aura fait œuvre de vétérinaire. » V4

« Donc ça c'est aussi une des compétences en communication pour réussir à les apaiser et à orienter les choses pour pas que leur panique nous soit transmise, parce que si on stresse autant que ça marche pas. » V9

« Y a beaucoup d'émotion parce que les animaux pour les gens c'est beaucoup de, enfin il y a des gens qui s'en fichent aussi, mais la plupart du temps quand même ils sont très attachés à leurs animaux donc ils ont l'incompréhension plus les émotions fortes et ça c'est explosif. » V9

(2) A moyen terme

Prendre du recul par rapport aux événements vécus a souvent été mentionné comme outil pour gérer ses émotions. En effet, mettre à distance ce qui pouvait être éprouvant permettait de limiter le déclenchement des émotions. Cela ne signifiait pas pour autant se détacher complètement du propriétaire, de l'animal ou de la situation. Cela permettait également d'avoir un regard plus global sur la situation, et par conséquent de se rendre compte un peu plus objectivement de ses actes. Lors d'échec, il était fréquent que le vétérinaire se focalise sur ce qu'il aurait pu faire mieux, mais en prenant du recul il pouvait se rendre compte que le maximum avait été fait et ainsi se sentir moins coupable. La vision plus globale de la situation permettait également une meilleure compréhension, notamment des émotions du propriétaire. En augmentant la compréhension de l'autre, le vétérinaire prenait moins personnellement les remarques pouvant être dites sous le coup de l'émotion. L'expérience aide indéniablement à la mise en place de cet outil. Cependant, beaucoup de vétérinaires interrogés admettaient qu'il était souvent compliqué de prendre du recul.

« J'ai appris à me détacher et à me dire que je n'y étais pour rien et qu'il fallait je laisse du lest. » V3

« C'est-à-dire, il y a des choses qu'on trouvait insupportable, des réactions de client qui nous agaçaient profondément, et maintenant on voit ça un petit peu plus loin. Puis on se dit que c'est des humains, ils ont le droit d'avoir aussi des émotions et que ça peut nous déranger mais voilà ça fait partie de la cohabitation. » V4

« Il y a quand même ce côté regard professionnel où je trouve qu'un peu de recul ça fait pas de mal. Ça veut pas dire qu'il faut se déconnecter ni de l'animal, ni du propriétaire, mais juste prendre un tout petit peu de recul et voir déjà ce dont eux ils ont envie, et parfois besoin, et ensuite pouvoir toi adapter aussi à ton ressenti, à ce que t'as envie d'exprimer ou pas. » V7

« L'anxiété se cherche un sujet, c'est excessivement vrai et c'est aussi avec le recul ce qui permet que les épisodes anxieux soient moins fréquents, c'est que tu te rends compte que, allez 90% du temps tu te fais du souci alors que tout se passe très très bien. » V8

« Sur beaucoup de chose oui oui. Tu le prends pour toi, tu prends sur toi, alors que c'est la clinique, mais bon la clinique c'est toi aussi quelque part. » V10

Toujours rechercher un côté positif lors d'une situation parfois compliquée a été cité comment servant également à la gestion émotionnelle. Cela rendait les évènements un peu moins tristes, notamment lors d'euthanasie et pouvait également aider le propriétaire à traverser cette épreuve. Être positif quant aux actes réalisés permettait de diminuer le sentiment de culpabilité lorsque la gestion du cas n'avait pas donné de résultat probant. Cependant pour certains vétérinaires, il était difficile de rester positif et de voir que tout ce qui pouvait être fait, l'avait été.

« Par rapport à un chat qui est en fin de vie, j'arrive toujours à essayer de trouver un côté positif etc pour aider le propriétaire et aller de l'avant. » V2

« Je suis trop perfectionniste donc je suis déçue de ce que je fais alors que des fois je n'y suis pour rien. Et je n'arrive pas à me détacher de ça en me disant que de toute façon j'ai fait tout ce qu'il fallait et quoi que je fasse je ne pouvais pas faire mieux. » V3

L'approche de la gestion émotionnelle par le relativisme permet de comprendre et de considérer les émotions comme étant subjectives et survenant dans des situations particulières. De ce fait, au lieu de réagir de manière instinctive aux émotions, le relativisme permettait de prendre du recul et d'analyser objectivement les émotions ressenties. Cette compréhension des émotions permettait de trouver des solutions face à des situations émotionnellement chargées. L'expérience dans le métier de vétérinaire, les événements vécus dans la vie personnelle ou encore la vie privée des propriétaires, parfois très touchante, ont été décrits comme des facteurs facilitant le relativisme. Cependant, il était parfois compliqué à mettre en place, notamment chez les jeunes vétérinaires ou les vétérinaires qui n'arrivaient pas à se détacher de leur travail.

« Avec l'expérience et surtout avec ce qu'il m'est arrivé dans ma vie perso j'apprends quand même pas mal à relativiser. » V8

« Ça te fait relativiser aussi tu vois quand tu écoutes les histoires des gens tu te dis « bon au final j'ai une bonne vie, je fais le boulot que j'aime, faut arrêter de se prendre la tête ». (...) Moi c'est mon tord peut-être, mais comme beaucoup de vétos, relativiser. On relativise pas assez je pense. » V10

Extérioriser les émotions permet de libérer et d'exprimer ces dernières pour relâcher la tension interne qui peut être néfaste à long terme. Quand une situation ne permettait pas d'exprimer ses émotions au moment où elles étaient ressenties, certains vétérinaires attendaient un moment plus propice pour laisser libre cours à leurs émotions. Par exemple, lors d'une euthanasie, lorsque les propriétaires ne souhaitent pas voir leur vétérinaire pleurer, ce dernier intériorisait sa peine, mais elle pouvait être trop intense pour que la gestion de cette émotion soit réglée à ce stade. Il était nécessaire pour certains vétérinaires interrogés de prendre le temps d'exprimer leur tristesse après la consultation. L'évacuation de cette peine permettait de limiter l'accumulation des émotions négatives et retrouver un niveau émotionnel confortable. Lorsque les émotions n'étaient pas partagées pendant un temps relativement long, la personne concernée pouvait relâcher la pression de manière explosive et parfois de manière mal dirigée. C'est-à-dire qu'après une journée de travail compliquée, ou agaçante, certains vétérinaires admettaient s'énerver sur des sujets qui n'en valaient

pas la peine. Ce qui soulignait l'importance de laisser s'exprimer les émotions au fur et à mesure qu'elles affectaient l'individu.

« Je ne sais même pas si c'est une bonne solution (de se blinder pendant la consultation) entre guillemets parce que du coup on emmagasine et que du coup c'est pour ça que ça explose derrière. » V3

« Mais ça m'arrive par contre après de relâcher complètement, c'est souvent que les asv je rentre et elles me trouvent en train de pleurer dans la salle une fois les gens partis. Ça sort et ça va mieux tu vois ce que je veux dire. » V7

« Moi je retiens vachement, je ne parle pas, et le problème c'est que quand ça sort... Je vais attaquer sur des sujets, je le vois à la maison tu vois, j'attaque sur des sujets, je m'énerve sur des trucs qui ne vaudrait peut-être pas le coup de s'énerver. » V10

La discussion avec les proches, famille, amis ou collègues, est une forme d'extériorisation des émotions. Mettre des mots sur les émotions envahissantes, sur les sujets causant de l'inquiétude permettait de limiter l'accumulation émotionnelle, qui pouvait être délétère. La discussion permettait de s'exprimer et de recevoir de la part de l'interlocuteur compréhension, aide et conseil. Cependant, trouver l'interlocuteur adapté pouvait être difficile. En effet, si l'interlocuteur ne comprenait pas la situation et les émotions vécues par le vétérinaire, ce dernier pouvait ressentir un manque d'empathie, un manque d'écoute et de compréhension et ne pas se sentir finalement libéré de cette pression émotionnelle.

« Alors là les émotions, c'est vrai quand ils commencent à se battre, quand tu sors de là tu as envie d'en parler avec les autres parce que ça te fatigue quand même. » V1

« Après je vais beaucoup me plaindre en après coup, ça peut venir après coup où je vais vider mon sac auprès d'un collègue, auprès d'un parent ou d'un ami. » V6

« Mais le problème c'est de trouver quelqu'un qui va comprendre. (...) C'est-à-dire que quelqu'un qui n'a pas vécu aussi justement ce contact humain et le fait

d'avoir des détresses, des machins. Tu auras beau essayer de leur expliquer ils ne comprendront pas pourquoi ça peut te toucher à ce point-là... » V3

(3) A long terme

Tout comme la discussion avec des proches dans la gestion émotionnelle à moyen terme, le rapprochement du cadre familial est une continuité sur la gestion à plus long terme. En partageant ses émotions avec l'autre, certains vétérinaires se sentaient soutenus et soulagés d'un poids. Se rapprocher de son cadre familial permettait aussi la réalisation d'autres activités permettant de déconnecter les pensées du travail et d'obtenir des moments de détente. Il convenait cependant de trouver un interlocuteur adapté pour que l'effet soit bénéfique. En effet, si ce dernier n'était pas dans le même état d'esprit ou ne comprenait pas la situation, la discussion était stérile et ne permettait pas au vétérinaire de se sentir mieux.

« Donc pour le moment je dirais que mon éponge à émotion c'est X qui vit avec moi la moitié de la semaine. Allez, on va dire que mon tips du coup, pour faire plus cadré, mon tips pour mieux gérer mes émotions c'est de se rapprocher de mon cadre familial. » V5

« Oui, faudrait pouvoir parler à quelqu'un. X n'est pas la bonne personne et n'aime pas parler de ces trucs là et lui, il est capable de dire c'est fini. Ce sont des fourmis c'est fini. Donc, voilà, ça, c'est compliqué pour moi, les fourmis c'est fini, non moi j'ai tendance à ressasser. » V1

La réalisation d'activités extra-professionnelles, comme une sortie au restaurant ou au cinéma, permettait de prendre du recul, de distraire l'esprit et de se libérer des tensions émotionnelles accumulées lors du travail. Cependant, la fatigue accumulée entraînait dans certains cas une perte de motivation importante, limitant la réalisation de quelconque activité qui permettrait de se décharger des tensions.

« Voilà c'est penser à autre chose, faire autre chose, aller se faire une bouffe, un ciné, quelque chose. Ça n'efface pas les problèmes mais au moins tu penses à autre chose le temps de. » V5

« Il faudrait marcher, il faudrait faire du sport, faire quelque chose sauf que le soir tu rentres, tu penses à la nourriture parce que t'as la dalle et après tu penses à te reposer parce que t'es vidé émotionnellement en fait, t'es vidé. Moi il y a des soirs, et l'hiver en plus physiquement et mentalement, t'es vidé. » V10

Le recours à des médecines alternatives, comme la sophrologie ou encore le magnétisme, évoqué lors des entretiens permettait aux vétérinaires de conscientiser leur émotion, de comprendre leur origine et leur impact et par la suite de mieux les gérer. Via la satisfaction du besoin d'empathie, par l'écoute attentive du professionnel, ou via l'apprentissage d'outils et de méthode aidant à la gestion émotionnelle, notamment le stress, les médecines alternatives étaient appréciées par les vétérinaires qui l'utilisaient.

« Je vois quelqu'un, un professionnel de santé un peu de médecine alternative, que je viens d'aller voir justement, qui m'aide un petit peu à gérer ça et à comprendre vraiment pourquoi telle ou telle chose m'impacte, de vraiment concrétiser un petit peu toutes ces émotions, de les exprimer un peu bien et d'arriver à comprendre pourquoi elles sont là. » V6

« J'ai fait de la sophro à fond, parce que vraiment c'était mon caractère hein et ça l'est toujours un peu, j'étais angoissée pas qu'au boulot. (...) C'est vrai que ça m'a aidé à me recentrer et je le fais encore en fait, c'est peut-être pour ça que je me laisse plus déborder non plus. » V7

Dans la gestion émotionnelle à long terme, l'expérience tient une place importante. Avec l'expérience, les vétérinaires témoignaient avoir accumulé plus de connaissances, avoir fait face à de nombreuses situations variées, permettant de s'adapter plus facilement aux nouveaux cas ou à de nouvelles problématiques. Ce gain d'adaptation et de confiance permettait de diminuer le stress ressenti notamment en début de carrière. Même s'il n'est pas possible d'influer ou d'accélérer le gain d'expérience, il a été admis par plusieurs vétérinaires interrogés que c'était grâce à elle que la gestion émotionnelle était relativement plus facile.

« Et puis après on prend un peu de métier, on les soigne un petit peu mieux, et puis on se fait un peu moins de soucis, et puis on sait un petit peu mieux gérer tout ça. » V4

« Déjà mine de rien, enfin c'est indéniable et ça fait une grosse partie de ce truc, c'est ton expérience quand même que tu gagnes au fur et à mesure. Ça, enfin personne n'y peut rien et toi tu peux pas gagner en expérience plus vite que la musique, mais ça participe forcément : tu vois de plus en plus de cas, t'engranges des connaissances enfin voilà. » V7

« L'expérience t'aide vachement à peut-être à être un peu mieux dans tes basques pour faire du bon boulot. » V10

Les groupes de soutien peuvent être un outil dans la gestion émotionnelle à long terme. Comme expliqué précédemment, l'extériorisation des émotions et des pensées permet de libérer les tensions émotionnelles. Ces groupes sont intéressants d'une part parce que les autres participants font partie du même milieu professionnel et donc comprennent avec plus de facilité les émotions du vétérinaire qui partage son expérience, et d'autre part c'est un lieu où des conseils pour aider ce dernier sont prodigués de manière bienveillante, via un retour d'expérience.

« Je pense que des groupes Facebook, comme le groupe Veto entraide, enfin j'y publie très peu mais par contre j'y vais souvent, ça m'arrive de répondre sur des posts qui n'impactent plus que d'autres enfin voilà. Mais je pense que c'est hyper positif mais justement parce que ce n'est que du partage d'expérience et du conseil mais du conseil qui est donné de manière bienveillante et sans te dire il faut absolument que tu fasses comme ça quoi. » V7

d. Problèmes rencontrés et solutions apportées par les vétérinaires

Les entretiens ont mis en évidence de nombreuses problématiques liées au métier de vétérinaires. Chacune de ces problématiques peuvent entacher le bien être des vétérinaires, être source de stress, de tristesse ou de colère. Les solutions à ces problèmes évoquées dans cette partie sont uniquement celles mentionnées lors des entretiens par les vétérinaires volontaires.

(1) En lien avec la clientèle

Les propriétaires, notamment ceux d'animaux de compagnie en partie, deviennent très attachés à leurs animaux et les considèrent comme membre à part entière de leur famille. Cet amour, se traduisant sous la forme d'une pression affective envers le vétérinaire, a pu mener à des émotions intenses, parfois compliquées à canaliser et pouvant entraver une bonne communication.

« Y a beaucoup d'émotion parce que les animaux pour les gens c'est beaucoup de, enfin il y a des gens qui s'en fichent aussi, mais la plupart du temps quand même ils sont très attachés à leurs animaux donc ils ont l'incompréhension plus les émotions fortes et ça c'est explosif. » V9

Au-delà de l'aspect affectif qu'engendre les consultations, l'aspect financier a une place tout aussi importante. Il est fréquent que les frais médicaux soit élevés et que les propriétaires ne puissent pas régler la facture, et par conséquent soit limité dans la quantité ou qualité de soins prodigués à l'animal. Certains vétérinaires étaient frustrés de ne pas pouvoir faire le maximum dans ces cas-là.

« Il y a une pression financière qui se rajoute au reste, à la pression affective. Et donc, si en plus, tu te retrouves avec, malheureusement, tout qui ne marche pas à 100% et c'est le cas de la médecine toujours, et la chirurgie. Inévitablement, tu vas voir des gens mécontents. Ils sont surtout mécontents quand il faut payer. » V1

« Parce que on donne une prestation qui est payante mais on est sur un registre affectif. Et c'est parfois difficile de concilier en disant « oui je fais ça parce que j'aime animaux mais enfin quand même ça va coûter 300 € ». » V4

« Le premier point c'est l'argent. Tu vas te retrouver que tu sais que tu peux pousser, mais il y a un frein et ça c'est frustrant. » V10

Les vétérinaires ont témoigné que les propriétaires attendaient généralement une obligation de résultats là où le vétérinaire n'a qu'une obligation de moyens. Cela rajoutait une pression supplémentaire d'autant plus que dans le domaine de la

biologie, aucun résultat ne peut être garanti, ce qui pouvait parfois être compliqué à entendre lorsque le paiement d'une prestation n'engendrait pas de résultats probants.

« Vu comment ça peut te détruire un métier où vraiment t'es en relations avec les gens que ce soit à l'accueil ou pour nous en consultation alors qu'on n'a qu'une obligation de moyens là où ils attendent une obligation de résultat. » V1

« Après les gens sont prêts à payer mais ils veulent des réponses. » V2

(2) En lien avec la clientèle et la profession vétérinaire

La reconnaissance dans le travail a été un point important cité à plusieurs reprises. Il n'était pas rare que le travail des vétérinaires ne soit pas reconnu, que ce soit par les propriétaires des animaux soignés ou par leur pair. Ce manque de reconnaissance était considéré comme pesant dans un métier déjà riche en émotion. Le feedback était surtout réalisé lors de problème, face à une situation mal gérée ou lors d'une complication dans la gestion d'un cas. Le manque de reconnaissance a un impact sur la confiance en soi et le moral des vétérinaires et inversement réciproque, face à de la reconnaissance, le vétérinaire est dans un meilleur état d'esprit et d'autant plus motivé dans l'exercice de sa profession.

« Il y a un manque de reconnaissance, il y a beaucoup de choses à faire de la part des organes qui nous représentent : syndicat, l'ordre. Pour remettre à sa place le métier de vétérinaire, le temps qu'on y passe, on a une image de fric alors qu'en fait si on rapportait au temps horaire on ne gagne rien. » V1

« Y a pleins de choses qui sont positives où je suis contente de faire ce boulot, il y a des gens qui sont très reconnaissant et du coup ça t'apporte énormément d'importance et t'as envie d'accompagner des gens qui sont gentils, qui sont agréables, qui sont heureux... » V5

Les agressions et les conflits sont de plus en plus fréquents et ont souvent été évoqués par les vétérinaires. Elles pouvaient être physiques, verbales ou encore sous forme de cyber-attaques. Les vétérinaires témoignaient d'un sentiment d'insécurité et d'une grande difficulté à gérer les situations conflictuelles. L'incompréhension du propriétaire associée à des émotions intenses était une hypothèse concernant les

causes probables de bashing, avancée lors d'un entretien. De bons outils de communication permettraient de limiter les incompréhensions et rassurer les propriétaires.

« En tout cas ce qui est clair c'est que les situations conflictuelles de mise en tension sont beaucoup plus fréquentes dans la société actuelle qu'elles ne l'étaient il y a 25 ans, ça c'est très très clair. » V8

« La première chose que m'a dit le conseiller de l'ordre c'est « vous êtes jeune vétérinaire faite très attention à la cyber-attaque ». (...) Au final il y a tellement de cyber-attaque, et d'agressions en fait qui se font moralement, pas que physiquement, vraiment moralement que les jeunes véto ne suivent pas. » V2

« Et je suis désolé, mais les femmes sont plus attaquées, plus vulnérables, plus harcelées que les hommes. Il faut qu'il y ait, pas une carapace, mais les modes d'emploi de base pour ne pas se faire dézinguer au premier crétin qui arrive. »

V3

« Mais je pense que ça explique un petit peu les bashing qu'il y a actuellement et tout ça parce que... je pense enfin je pense pas que les gens soient malveillants à la base mais je pense que c'est juste un trop plein d'émotions et une incompréhension qui fait que, et avec la communication je pense qu'on pourrait quand même résoudre pas mal de choses. » V9

Lors d'une consultation, une des premières étapes est le recueil des commémoratifs et de l'anamnèse. Cependant cette récolte d'information pouvait être entravée par des conflits entre les propriétaires ou par une communication compliquée avec ces derniers. Cela pouvait entraîner de l'agacement et compliquer la gestion du cas car avec des commémoratifs et une anamnèse erronés, il est aisé de prendre une mauvaise direction dans la réflexion des hypothèses diagnostiques. Les difficultés de communication pouvaient également concerner les propositions de traitement, avec des propriétaires hermétiques au discours de leur vétérinaire ou qui auront des difficultés à le comprendre. Certains vétérinaires admettaient que les formations qu'ils avaient reçu en communication ou en marketing permettaient de grandement limiter ces problématiques et d'améliorer leur travail. En effet, en comprenant l'état d'esprit

dans lequel se trouve le propriétaire, le vétérinaire pouvait adapter son discours pour limiter les incompréhensions et améliorer la communication entre eux.

« On soigne des animaux c'est le propriétaire qui paie. Donc si tu ne peux pas parler avec les propriétaires donc c'est pas la peine. Tu ne peux plus faire ton métier. Donc tu as beau être le meilleur vétérinaire du monde si tu sais pas communiquer avec les gens c'est pas utile. » V1

« C'est pour ça qu'on a mis des outils de communication parce qu'il y a des clients compliqués. Moi je dis un seul interlocuteur pour un client difficile. Sinon tu ne t'en sors pas. » V1

« Parce que des fois on veut leur dire un truc et si on dit frontalement, ben comme ils ne sont pas dans le bon état d'esprit pour ça, ils ne le reçoivent pas de la bonne manière et du coup ça peut créer des incompréhensions. Alors que si on comprend dans quel état d'esprit ils sont, on peut les amener vers ce qu'on veut leur dire plus facilement quoi. » V9

Comme dit précédemment, les propriétaires en étant plus attachés à leurs animaux deviennent plus émotifs. Il était souvent souligné que la gestion des clients et de leurs émotions était une tâche complexe pour laquelle le vétérinaire était rarement formé et préparé. Que ce soit la gestion de l'agression et de la colère en passant par la tristesse, la gestion des émotions du propriétaire était considérée comme importante pour plusieurs vétérinaires. En effet, cela permettait d'une part de calmer le propriétaire pour qu'il soit plus enclin à écouter le message du vétérinaire, et d'autre part cela permettait de limiter la transmission des émotions négatives comme le stress. La communication avec des clients particulièrement compliqués et/ou agressifs se faisait via une seule personne dans certaines cliniques pour limiter le nombre d'intermédiaires et le risque d'erreur de transmission des informations. Dans les cas plus extrêmes, les vétérinaires admettaient recourir à une rupture de contrat de soins pour se protéger.

« Donc on demande le respect et d'être respectueux. Donc des gens qui sont incorrect sont mis dehors immédiatement. Les gens qui sont incorrects avec nous, ou qui ne paient pas ou qui nous prennent tout notre temps et qui nous disent de tout. » V1

« Le tri se fait sur la clientèle : ceux qui étaient vraiment très toxiques on ne les a plus. » V4

(3) En lien avec la profession vétérinaire

Le métier de vétérinaire s'accompagne de nombreuses problématiques liées à la profession avec notamment la charge de travail importante. Cette problématique était surtout évoquée par les vétérinaires exerçant sur les animaux de production. Cette charge de travail conséquente affectait le moral des vétérinaires.

« On a le téléphone de garde, on répond toujours. Malheureusement ce n'est pas le cas de certains confrères du coin donc on se retrouve à faire des urgences qui ne sont pas notre clientèle, ça rajoute encore une charge de travail. En ce moment si tu veux, il y a une grosse charge de travail qui pèse sur le moral d'un peu tout le monde. » V4

« Tu fais des roulements de vacances, donc tu travailles à 4 et y a un boulot intense, puis t'es en vacances et au final t'as pas fait tes papiers de l'hiver. » V10

Associé à une charge de travail importante, certains vétérinaires mettaient en évidence le manque de personnel dans la clinique.

« Mais voilà en gros si tu veux, en ce moment c'est surtout qu'on a énormément de boulot, et à mon sens pas assez de vétos pour la charge de travail qu'on a. » V5

Au-delà du domaine médical, les cliniques vétérinaires sont des entreprises. Par conséquent le métier de vétérinaire, notamment d'associé, s'accompagne de responsabilités supplémentaires. En effet, les intérêts de la clinique passaient avant les intérêts du vétérinaire en question. Au moindre problème il était considéré comme responsable et devait présenter une image correcte, en prenant sur lui quand les clients pouvaient être agaçant.

« Je gère la clinique et c'est la faute de la clinique s'il y a un problème. Grosse responsabilité » V1

« J'essaie de prendre sur moi et de rester correcte et agréable. Bon d'abord parce qu'il faut que l'entreprise tourne et qu'on ne peut pas se permettre d'envoyer chier tous les gens qui nous emmerdent » V8

Plusieurs vétérinaires interrogés ont exprimé la volonté d'un temps de travail réduit. Les amplitudes horaires conséquentes impactaient leur vie de famille, leur moral et leur énergie. Ne pas pouvoir profiter de la famille ou rentrer totalement épuisé et démotivé au domicile ont été des conséquences citées lors des entretiens de l'amplitude horaire importante dans le métier de vétérinaire.

« Nous aussi on aimerait bien de temps en temps voir notre famille, rentrer à l'heure, manger avec. » V2

« Je pense que le truc que je regrette le plus et le truc qui me fait arrêter ici pour l'instant, et arrêter même véto pour l'instant, ça ne va pas être très long mais voilà, c'est le manque de temps : quand j'arrive je suis juste fatiguée. » V5

« Tu remettrais peut-être en cause ce 216j, je pense. Avec du recul. Tu me diras ça fait que 3 ans que je bosse mais oui j'aimerais bosser moins. » V10

Comme expliqué précédemment dans le paragraphe concernant la gestion des émotions, la communication et la discussion avec des proches ou des collègues est bénéfique. Or, il a parfois été rapporté que la communication au sein de la profession n'était pas optimale. En effet, les vétérinaires exprimaient peu leurs émotions avec leurs pairs. De plus, les commentaires concernant un travail bien réalisé étaient rarement donnés, alors que cela permettrait aux vétérinaires de regagner de la confiance en leur travail.

« Dans notre profession je trouve qu'il y a un manque de communication énorme entre, enfin entre personnes qui travaillent dans la même structure quoi, d'autant plus quand c'est que des hommes. (...) je pense que des fois on ne sait pas trop les émotions de chacun quoi. » V10

« En fait quand je dis qu'il y a un problème de communication dans ce boulot c'est que tu ne sais pas si tu fais bien les choses. » V10

La pression de travailler avec un être vivant a été rapportée plusieurs fois. La peur de l'échec ou de l'erreur, les conséquences de leur acte sur l'animal et le propriétaire étaient autant de source de stress, d'autant plus que le risque d'être poursuivi par la justice est de plus en plus élevé.

« Mais du coup ce n'est pas forcément facile au quotidien parce que c'est un métier qui t'impacte. T'es pas au bureau en train d'envoyer des mails, tu as quand même une vie entre les mains tu vois. Tu te dis : une injection ça peut tout faire basculer donc.. » V2

« t'as de la pression parce que tu as du vivant quand même, puis t'as des gens derrière maintenant qui sont de plus en plus... procéduriers. » V10

Les horaires irréguliers, les heures supplémentaires, le stress provoqué par le travail sont des facteurs intrinsèques au métier de vétérinaire mais qui participent à la dégradation du bien-être du professionnel. Certains entretiens ont mis en évidence que la mentalité de la profession minimise ces effets en instaurant une banalisation du stress et du temps de travail, mentalité qui fut remise en question par plusieurs vétérinaires interrogés qui aspiraient à de meilleures conditions de travail qu'auparavant.

« Mais à l'époque moi quand j'ai débuté c'était jamais 35h. A chaque fois c'était plutôt du 45-50h. Ça semblait logique pour tous les véto que c'était minimum et que voilà ils ne comprenaient pas cette histoire. Ils disaient « Non mais c'est quoi cette histoire des 35h ? Il va falloir arrêter avec ça ». » V2

« C'est normalisé d'être dans le stress, c'est normalisé de ne pas avoir le temps. C'est en train de ressortir parce qu'il y a des articles qui sortent un peu, sur le bien être du véto etc. Mais c'est normal d'en chier. » V5

Le salaire gagné était considéré par plusieurs vétérinaire comme insuffisant face à la responsabilité du métier, aux nombres d'heures travaillées, à la pression vécue et aux nombres d'années d'études réalisées. Les vétérinaires abordant ce sujet, trouvaient que leur salaire était plutôt correct mais n'était pas à la hauteur de leur profession.

« Tu sors des études, tu commences à travailler, mon travail, ramène le nombre d'heures où on bosse et comment on est payé... Franchement tu crois que ça vaut le coup de se faire chier dans autant d'études pour ce qu'on va toucher. (...) Alors je ne le dirais pas à tout le monde parce qu'on a quand même de bon salaire. » V10

(4) En lien avec la profession vétérinaire et l'individu

Plus particulièrement cité par les vétérinaires exerçant en rurale, la fatigue engendrée par la profession pouvait devenir problématique lorsqu'elle était très importante. La répercussion notamment sur la vie privée avec une absence de motivation au domicile est une vraie problématique qui peut entraîner un désintérêt de toute chose avec le temps.

« Vu la charge de travail et la fatigue que ça créé, justement on va dire cette charge mentale je la ramène à la maison et derrière à la maison je suis une loque, je me fou sur le canapé et je ne fais plus rien donc la vie perso est pas incroyable quoi. » V4

« J'essaie de maintenir un peu une activité, mais je fatigue énormément, ça reste de la fatigue et du coup d'une activité où en plein hiver t'as même pas envie d'aller sortir ton chien, tu ne penses qu'à manger, dormir. Et ça c'est un quotidien où ça ne me va pas trop. » V5

De nombreux vétérinaires témoignent d'un déséquilibre important entre leur vie professionnelle et leur vie privée, dans le sens où ils n'arrivaient pas à détacher leurs pensées du travail. Comme expliqué précédemment, l'impact pouvait être très important et c'est une problématique à prendre en compte pour préserver le bien être des vétérinaires.

« Je peux te répondre que non, je ne suis en ce moment en tout bas, pas bien en tant que vétérinaire, et pas équilibré entre vie pro et vie perso. (...) Moi je suis vétérinaire au cabinet mais en dehors de mes horaires d'ouvertures ou de mes horaires de gardes, laissez-moi tranquille quoi. » V4

« Je suis pas sûre de réussir un jour à en passant la porte de ma maison à me dire je laisse ma journée derrière moi. » V7

Possiblement par la sélection et la formation des vétérinaires, la recherche de l'excellence a été citée plusieurs fois. Cette recherche peut être bénéfique dans le sens où les vétérinaires se dédient totalement à leur cas et font leur maximum pour atteindre la guérison de l'animal. Cependant cela crée une pression et un stress qui peut être problématique, notamment lorsque le stress devient paralysant par exemple.

« j' imagine que c'est très personne dépendante c'est-à-dire qu'à partir du moment où tu es consciencieux, et c'est vrai que dans notre profession on est une majorité à être extrêmement consciencieux, parce qu'on a été drivé à toujours chercher l'excellence et qu'on ne se donne pas le droit à la faute en fait » V8

« nous on a quand même un poids sur les épaules pour avoir un diagnostic et savoir ce qui se passe. » V2

Allant souvent de pair avec la recherche de l'excellence, l'intolérance à l'erreur regroupe les mêmes bénéfices et contrepartie que cette dernière. Si cette intolérance permet d'être pointilleux dans le travail pour l'éviter, l'erreur reste humaine. En s'interdisant ce droit à l'erreur, le vétérinaire peut être très, voir trop, critique envers lui-même et se condamner pour les erreurs qu'il a commise, situation non souhaitable car elle dégrade le moral du vétérinaire et ne permet pas d'apprendre de ses erreurs et d'évoluer dans un cadre favorable.

« En débutant et pas en débutant parce que l'erreur est humaine et qu'on continue même avec 30 ans d'expérience à faire des erreurs. Mais on a toujours cette même difficulté effectivement à s'accorder le droit à l'erreur. » V8

« On vit avec du stress, on vit avec de la pression, on vit avec le truc de toujours bien faire, la peur de l'échec. La peur de l'échec elle est énorme, je pense que tu es à 75% là-dessus quoi. » V10

(5) En lien avec l'individu

Le manque de confiance en soi, plutôt cité par les jeunes vétérinaires, est une problématique non négligeable. Il entraîne du stress, dont l'impact est discuté précédemment, et dégrade les capacités du vétérinaire et sa santé mentale à terme. Un soutien par les collègues a notamment été suggéré pour aider le vétérinaire à se rendre compte de ses capacités, avec par exemple la mise en place de feedback positif.

« Tu sors de l'école et on te dit, même les patrons, ou dans les gens avec qui tu bosse, quand tu sors de l'école tu es censé savoir. Et là tu dis « ben non en fait, mais je suis une merde ». « Je suis une merde » tu le ressens, et tu le dis. » V10

L'isolement du vétérinaire, non vécu par les vétérinaires interrogés, a tout de même été rapporté comme étant une pratique dangereuse. Lors des entretiens, plusieurs vétérinaires admettaient que le métier était riche en émotions et qu'il était important de partager son ressenti avec d'autres, qu'au contraire s'isoler était dangereux.

« Après, si tu peux débriefer quelqu'un et parler ça va, si tu marmottes tout ça tout seul dans ton petit truc et que tu ne veux pas raconter ça à ta famille pour ne pas les enquiquiner. Ben oui ça peut être un peu dangereux. Si t'es isolée, si t'es pas bien oui ça peut être dangereux. » V1

Parmi les dangers de la profession, de nombreux vétérinaires étaient préoccupés par le mal-être actuel et ont abordé le sujet des burnout, des addictions et des suicides dans la profession. C'est une réalité que les vétérinaires ne niaient pas et pour laquelle ils se sentaient démunis, sans solutions ni soutien pour améliorer la situation.

« Ça fait partie des burn-out vétérinaire. Il n'y a pas que le surcroît de boulot, l'émotivité c'est.. oui oui. » V3

« Il y a un sacré mal être chez les vétos quoi. Fin arriver à se suicider en tant que vétos alors que tu as toujours voulu faire ça, je ne comprends pas quoi. Je

ne comprends pas qu'on en arrive là et je ne comprends pas que personne ne le voit à côté. C'est catastrophique. » V10

La difficulté à communiquer et s'exprimer a été évoquée à de multiples reprises. La peur de l'interprétation des paroles par le propriétaire, qui a pu être explosive comme décrit précédemment, la peur de s'exprimer, en ayant des mots qui dépassent la pensée, ont notamment été cités. La difficulté à décrypter les personnes et comprendre le message qu'elles essaient de communiquer est un exercice compliqué pour lequel les vétérinaires ne sont pas formés et qui peut entraver le bon déroulement d'une consultation.

« Sur une phrase, tu dis une même phrase à deux personnes différentes elle va être interprétée de deux façon différentes. Et ça c'est super compliqué de savoir qu'en fonction de la personne que t'as, de son humeur et de son vécu derrière, comment il va prendre ta phrase. » V2

« Mais bon la journée je ne m'excite pas parce que c'est des clients, parce que... et puis parce que j'aurais peur de perdre mes moyens. Quand je commence à m'énerver, tu sais très bien que tu ne peux pas tout dire et bon... » V10

« Le plus compliqué c'est de gérer les gens qui vont avec et de savoir, et de décrypter ce qu'ils veulent me dire ou pas me dire et chercher le truc au fond. Même sur des demandes d'euthanasies, il faut lire entre les lignes parfois donc c'est super compliqué. » V2

Plus rarement rapporté, la sensation de manquer de temps au cours de la journée de travail peut être problématique, entraînant stress, pression et fatigue.

« Il n'y a pas vraiment d'émotions pour décrire ça mais j'ai souvent l'impression de manquer de temps. Enfin voilà, je n'arrive pas à définir exactement comment dire ça, mais voilà, souvent être à court de temps, souvent pressée, souvent stressée. » V6

Une autre problématique rapportée était celle de ne pas être décisionnaire dans le travail sur le choix d'un traitement ou d'une prise en charge. Le vétérinaire se doit d'énoncer toutes les options s'offrant au propriétaire et à son animal mais le propriétaire seul doit prendre la décision de la marche à suivre. Parfois le vétérinaire n'est pas en accord avec les choix du propriétaire, ce qui peut être frustrant. En effet, le vétérinaire peut avoir l'impression de ne pas faire son maximum pour l'animal ce qui peut dégrader son moral.

« Quand la personne devant toi elle est fermée et que ce n'est pas toi qui es décisionnaire, et que t'es un peu impuissant face à ça et t'es assez frustré. » V5

3. Bilan

Les entretiens ont permis de mettre en évidence que les émotions tiennent une place importante dans le métier de vétérinaire. Toutes les émotions fondamentales ont été citées, à savoir, la joie, la peur, la colère ou encore la tristesse. Ces émotions apparaissent dans de nombreux contextes. Cependant, elles sont souvent ressenties dans des situations soit en lien avec l'interaction entre le propriétaire et le vétérinaire, soit en lien avec l'exigence du vétérinaire envers lui-même. Les vétérinaires, pour beaucoup, avaient du mal à exprimer clairement les émotions qu'ils ressentaient. La plupart décrivaient précisément les situations et les contextes associés mais rencontraient des difficultés pour nommer l'émotion qu'ils avaient ressentie à ce moment-là. Les entretiens ont également mis en évidence que parfois, les consultations étaient neutres émotionnellement pour certains vétérinaires. C'est-à-dire qu'elles n'engendrent ni émotions positives, ni émotions négatives, et ne sont, par conséquent, pas marquantes pour le praticien.

Notre étude a montré que toutes les émotions ressenties par le vétérinaire, au cours de l'exercice de ses fonctions, n'étaient pas anodines et pouvaient avoir un impact tant sur la vie privée que sur la vie professionnelle. Cet impact était variable en fonction de divers paramètres : l'expérience, le sexe et la personnalité de l'individu. En effet, nous avons constaté que les deux hommes interrogés étaient beaucoup moins impactés par leurs émotions de manière générale que les huit femmes. De plus, les individus qui analysaient leur environnement, leur interaction et leur ressenti étaient également moins impactés que les individus plus sensibles. Notre étude a aussi montré que l'impact des émotions pouvaient être très significatif, allant jusqu'à

l'altération des relations personnelles et professionnelles. Ce point met en évidence la nécessité d'aider les vétérinaires dans la gestion de leurs émotions pour notamment en diminuer l'impact.

De nombreux mécanismes pour tenter de faire face aux émotions ont été cités via les entretiens. Certaines approches sont plus passives, comme la rumination ou le ressassement, tandis que d'autres sont plus actives, avec notamment des exercices de respiration ou encore le pragmatisme. Cependant, les vétérinaires ont déclaré ne pas être formés à la gestion émotionnelle. Seuls quelques-uns étaient renseignés ou avaient suivi des formations de leurs propres chefs. La majorité souhaiterait être mieux formés à leur propre gestion émotionnelle ainsi qu'à celle des propriétaires, mais aussi aux techniques de communication. Concernant la mise en place de la formation, des ateliers avec des intervenants extérieurs, comme des psychologues ou des coachs de vie, et des mises en pratiques plutôt en fin de cursus sont largement préférés aux cours classiques où l'interaction est pauvre. Chaque individu étant très différent quant à son ressenti concernant l'expression ou non de ses émotions ou la gestion de celles-ci, la mise en place de méthode « absolue » ne paraît pas adaptée.

IV. Discussion

1. Méthodologie

Face à une problématique aussi vaste et peu documentée que la gestion émotionnelle dans le métier de vétérinaire, le choix de la réalisation d'une étude qualitative est pertinent. Ce type d'étude permet d'aborder un large panel de thématiques, ce qui est particulièrement intéressant lors d'un travail préliminaire tel que celui-ci. Si cette méthode nous permet d'avoir une vision d'ensemble de la thématique, les résultats obtenus quant à eux, ne peuvent être quantifiés. Il serait intéressant de poursuivre ce travail préliminaire par des travaux quantitatifs, en utilisant des tests psychologiques reconnus et validés, pour déterminer le ressenti de la profession plus précisément.

Le recrutement des vétérinaires a été réalisé à partir de mon réseau personnel et sur la base du volontariat. De fait, un biais de sélection est indéniable, notamment parce que les participants se sentaient concernés par le sujet, ce qui n'est

potentiellement pas le cas pour tous les vétérinaires. Malgré une surreprésentation des femmes et des salariés, en comparaison avec les données de l'Atlas Démographique 2022 de l'Ordre des Vétérinaires, les profils étaient tout de même variés, point positif lors de l'exploration d'une problématique.

La réalisation d'entretiens individuels a permis d'aborder des sujets plus sensibles et donc une expression plus libre des vétérinaires que la réalisation d'entretiens collectifs. Les entretiens ont été effectués soit par appel, soit en face à face lorsque la localisation géographique le permettait. Ces échanges en direct ont permis de déceler d'avantage les émotions du vétérinaire et plus de nuances dans les propos, via les silences, les sourires, les soupirs ou encore les rires, par rapport à des entretiens écrits. Le questionnaire a été enrichi au fur et à mesure de l'avancée de l'étude pour guider au mieux les vétérinaires. L'utilisation de questions ouvertes, le plus possible, limitait les biais de formulations des questions et des réponses attendues. Cependant un biais de déclaration est probable. D'une part parce que le vétérinaire interrogé s'exprimait sur les sujets les plus marquants pour lui, d'autre part, face à l'interviewer, l'autocensure est envisageable malgré l'anonymisation des entretiens. Les entretiens ont été poursuivis jusqu'à l'atteinte de la saturation d'idée, ce qui a permis l'obtention d'un maximum de points de vue et de ressentis par rapport à la problématique.

À la suite des entretiens, des retranscriptions fidèles et des comptes rendus intégraux ont été réalisés, permettant d'être des supports fiables pour l'analyse. Pour approcher de la plus grande objectivité d'analyse, cette dernière a été réalisée par deux chercheurs. Les deux chercheurs étant issus du monde vétérinaire, un biais dans l'analyse des entretiens est possible. Il serait donc intéressant d'étendre cette étude à d'autres disciplines, comme à la psychologie par exemple. L'analyse des entretiens a été réalisée en plusieurs étapes, renforçant la rigueur de la méthodologie. Cependant, des biais dans la lecture et la compréhension du chercheur par rapport aux déclarations du vétérinaire est possible. Les conclusions des études n'ont pas été présentées aux acteurs en début d'analyse, point qui aurait permis de limiter les possibles incompréhensions.

2. Résultats

Le métier de vétérinaire est assurément une profession riche en émotion. La colère, la tristesse, la joie ou encore la peur sont ressenties par le praticien dans une multitude de contextes, et peuvent être dépendantes des émotions du propriétaire en particulier lors des consultations.

Selon la littérature, les sources de satisfaction dans le métier de vétérinaire sont : le travail stimulant, l'apprentissage constant via le suivi de l'avancée de la recherche, les bonnes relations avec les clients ou les collègues ou encore le pouvoir d'aider les clients et les patients (Stoewen 2016). D'autres études montrent des résultats similaires, avec comme sources de satisfaction en Allemagne (Kersebohm et al. 2017) : la bonne atmosphère de travail, un salaire raisonnable et les vacances ; et au Royaume-Uni (Bartram, Yadegarfar, Baldwin 2009) : des bons résultats cliniques, la relation avec les collègues et le challenge intellectuel. Les résultats concordent avec les contextes décrits lorsque les vétérinaires interrogés ressentent de la joie.

De même, les sources de mécontentement trouvées dans la littérature, telles que le stress au travail dû à l'organisation du temps, l'incapacité des clients à payer, les difficultés relationnelles avec les clients ou les collègues ou encore le manque de reconnaissance, concordent également avec les contextes cités lors des entretiens (Stoewen 2016).

L'analyse des entretiens a permis de constater *a priori* une diminution du stress vécu, associé plus ou moins à une meilleure gestion de celui-ci, avec l'augmentation d'années d'expériences. Cette observation reste à prouver de manière significative au travers de travaux complémentaires. Cela concorde avec les résultats de la littérature. L'étude de Schoenfel-Tacher et al., a montré que le score de détresse personnel est le plus haut chez les nouveaux vétérinaires et montre une baisse significative avec l'augmentation du nombre d'années de pratique en clinique (Schoenfeld-Tacher et al. 2017).

Lors des entretiens, certains vétérinaires présentaient des difficultés à qualifier leurs émotions. Ils décrivaient précisément les situations qui les avaient provoquées de manière très factuelle, mais très peu leurs ressentis à ce moment-là. Au contraire, d'autres avaient une bonne conscience de leurs émotions et parvenaient parfaitement à les nommer. Ces derniers avaient soit vécu des événements dramatiques ou

consulté des professionnels, tel que des psychologues pour des raisons privées. Cela concernait également des vétérinaires qui s'intéressaient particulièrement aux domaines des émotions et de la communication et qui, par conséquent, s'étaient formés en ce sens et conscientisaient beaucoup mieux leurs émotions.

A noter que la proportion entre les émotions positives et négatives vécues au cours de la pratique n'a pas été évaluée, compte tenu de la méthode de recherche, mais pourrait faire l'objet d'un travail ultérieur en considérant un échantillonnage plus vaste.

L'impact des émotions est d'intensité variable selon les individus. La formation préalable et le caractère propre à chaque vétérinaire entraîne cette disparité dans le ressenti et l'impact de leurs émotions. Pour les vétérinaires les plus sensibles, l'impact était plus fort que pour les vétérinaires qui analysaient les situations factuellement.

L'impact sur la vie personnelle pouvait être significatif, avec notamment des répercussions sur l'entourage, de la fatigue pouvant mener à un manque de motivation générale, ou encore à des troubles du sommeil. A noter que les seules personnes n'éprouvant pas de déséquilibre entre vie privée et vie professionnelle étaient les deux hommes interrogés dans l'étude. Les émotions de ces derniers engendraient alors un impact très limité sur leur vie privée. Plusieurs hypothèses peuvent être émises. Premièrement, c'est peut-être une coïncidence, ou un biais, dû au nombre limité de participants. Deuxièmement, il existerait une réelle différence entre le ressenti des hommes et des femmes. Il n'existe pas d'études à ce jour qui se concentre sur l'impact des émotions que peut ressentir le vétérinaire sur sa vie privée. Il serait intéressant de poursuivre les recherches en ce sens, en regardant en plus la possibilité d'une différence entre hommes et femmes.

Les émotions ressenties influençaient également le cours d'une consultation. En effet, cela pouvait modifier le rapport avec le propriétaire ou l'animal par exemple. La vie privée des propriétaires pouvait influencer le vétérinaire et la relation soignant-patient. Prendre en compte la vie privée peut avoir de nombreux avantages dans la prise en charge. L'inverse est également vrai, en effet l'étude Timmins a montré que le fait de ne pas répondre aux besoins émotionnels des clients pouvait entraîner une

mauvaise observance, un échec du traitement et même des poursuites judiciaires (Timmins 2006).

Le stress est particulièrement impactant lors de la pratique. Les entretiens ont suggéré un effet inhibiteur du stress sur la réflexion et la prise de décision. Ce résultat concorde avec une étude menée auprès de dentistes, qui a montré que les niveaux d'anxiété influent sur la prise de décision médicale (Chipchase, Chapman, Bretherton 2017).

Concernant l'impact des émotions sur les consultations suivantes, beaucoup de variabilité a été observée en fonction des individus. Pour certains vétérinaires, leur entrain était déterminé par la consultation précédente, pour d'autre chaque consultation était indépendante émotionnellement parlant.

De nombreuses stratégies ont été décrites durant les entretiens pour permettre une meilleure gestion émotionnelle. La variété de ces stratégies tend à montrer que chaque individu développe ses propres méthodes pour gérer ses émotions. Chacun étant très différent dans le ressenti de ses émotions, la mise en place de conseils absolus et universels concernant la gestion d'une émotion en particulier, ne paraît pas adaptée pour aider les vétérinaires. Cependant, certaines stratégies ont été évoquées à plusieurs reprises et concordent avec une méta-analyse qui montre que les dix stratégies de régulation des émotions les plus acceptées sont : l'acceptation, l'évitement comportemental, la distraction, l'évitement empirique, la suppression de l'expression, la pleine conscience, les résolutions de problèmes, la réévaluation, la réflexion et la préoccupation (Naragon-Gainey, McMahon, Chacko 2017). De plus, le débriefing et la discussion à propos d'évènements difficiles avec les pairs est une technique régulièrement utilisée par les infirmières (Burns 2016) et qui est susceptible d'avoir des avantages pour les vétérinaires.

L'efficacité des stratégies employées par les vétérinaires n'a pas été étudiée ici. Cependant, certaines études ont montré que l'utilisation d'un processus élaboré de régulation d'émotion, comme en positivant un évènement négatif ou en prenant du recul, entraînait des effets plus positifs, un meilleur engagement et une diminution des burnouts. L'utilisation d'un processus automatique, tel que la rumination ou la

dramatisation, est beaucoup moins efficace pour gérer les émotions (Castellano et al. 2019).

La réalisation des entretiens a permis de mettre en évidence de nombreuses problématiques dans le métier de vétérinaire. Ces problématiques exercent une influence négative sur le bien-être du vétérinaire et la résolution partielle de celles-ci pourrait aider les vétérinaires à se sentir mieux.

La première grande catégorie de problématique est liée à l'exercice en clientèle et au contact avec les propriétaires d'animaux. La littérature montre que 85% des propriétaires d'animaux de compagnies considèrent leurs animaux comme des membres de la famille, augmentant donc la part émotionnelle dans les discussions et les prises de décision à propos de la santé de leurs animaux (Timmins 2006). Ce résultat concorde avec les observations réalisées à partir des entretiens. Elles ont montré que la pression affective élevée de la part des propriétaires pouvait entraîner des émotions intenses parfois difficile à gérer et des difficultés de communication. Les expériences négatives avec les clients, citées parmi les problèmes les plus fréquents au travail (Clise, Matthew, McArthur 2021), ont également été mises en avant lors des entretiens. Cela correspondait aux conflits, de plus en plus fréquent d'après les témoignages, mais également aux agressions qui pouvaient être physique ou verbale.

Le métier de vétérinaire comprend intrinsèquement ses propres problématiques avec notamment une charge de travail et des horaires importants pouvant entraîner de la fatigue, ou des responsabilités non négligeables envers la clinique ou la vie des animaux pouvant engendrer du stress. Les vétérinaires mentionnaient également un déséquilibre entre vie privée et vie professionnelle. Ces observations sont concordantes avec les problèmes les plus fréquents au travail (Clise, Matthew, McArthur 2021), qui comprennent en plus de l'expérience négative avec les clients, le stress, la fatigue et le déséquilibre entre vie privée et professionnelle. Le manque de reconnaissance interne, c'est-à-dire par les collègues, ou externe, par les clients, a été mis en évidence. C'est un élément important car la reconnaissance au travail est suggérée comme l'une des cinq caractéristiques d'un milieu de travail psychologiquement sain (Grawitch, Gottschalk, Munz 2006). La reconnaissance externe joue un rôle important dans la motivation du professionnel (Brun, Dugas 2008).

D'autres problématiques, propres à l'individu, ont été énoncées avec notamment le manque de confiance en soi ou les difficultés à communiquer. De nombreux vétérinaires étaient préoccupés par le nombre de suicides, de burnouts ou de détresses psychologiques pouvant mener à des addictions diverses au sein de la profession. En effet, un vétérinaire sur six a déjà éprouvé des idées suicidaires et un vétérinaire sur onze a déjà eu une détresse psychologique sévère (Nett et al. 2015). C'est pourquoi il est nécessaire de proposer des solutions aux vétérinaires pour limiter l'impact des problématiques et améliorer leur gestion émotionnelle pour permettre une meilleure santé psychologique, un plus grand bien-être.

PARTIE 3 : VERS UNE MEILLEURE GESTION EMOTIONNELLE

Notre étude qualitative met en évidence la nécessité absolue d'aider les vétérinaires dans leur gestion émotionnelle. Dans cette optique, cette section présente trois pistes qui, selon la littérature, se sont avérées efficaces et qui pourraient revêtir un intérêt particulier dans notre contexte. Chaque piste pouvant être l'objet d'un travail dédié, elles seront présentées de manière succincte. Il est important de noter que cette présentation est non exhaustive et qu'il existe probablement d'autres possibilités et approches pour améliorer la gestion émotionnelle. Cependant, elle offre un point de départ pour amorcer des réflexions et des actions visant à améliorer le bien-être émotionnel des vétérinaires.

I. La communication non violente

(Rosenberg 2016)

1. Définition

La communication non violente (CNV) est une méthode de communication développée, selon des principes connus depuis plusieurs siècles, par Marshall B. Rosenberg dans les années 1960. Elle vise à promouvoir la compréhension et l'empathie dans les interactions humaines, en particulier dans les situations de conflit. Selon Marshall B. Rosenberg : « *Le CNV nous engage à reconsidérer la façon dont nous nous exprimons et dont nous entendons l'autre. Les mots ne sont plus des réactions routinières et automatiques, mais deviennent des réponses réfléchies, émanant d'une prise de conscience de nos perceptions, de nos émotions et de nos désirs. Nous nous exprimons alors sincèrement et clairement, en portant sur l'autre un regard empreint de respect et d'empathie.* » (Rosenberg 2016).

La CNV est basée sur la conviction que les comportements humains résultent de besoins fondamentaux universels, et que les conflits découlent souvent de malentendus ou de stratégies inappropriées pour satisfaire ces besoins. Les principes pour appliquer la CNV permettent de mieux cerner les besoins de chacun pour éviter

toute incompréhension, et permettre la résolution de conflits par la satisfaction des besoins de tous.

2. Les principes de la CNV

a. Observation

La première composante de la CNV est l'observation d'une situation. Le but étant d'observer objectivement, sans jugement ni interprétation ce qui est vu ou entendu. L'évaluation, au contraire plus subjective et amenant à la critique de l'autre, doit être évitée. Si l'interlocuteur perçoit une critique dans les propos qui lui sont adressés, il risque d'être sur la défensive et d'être moins à l'écoute, ce qui entrave une bonne communication.

Pour ce faire, il convient de considérer la CNV comme un langage dynamique permettant d'émettre des observations adaptées aux circonstances et ainsi éviter des généralités qui peuvent être perçues comme des critiques. L'exemple tiré du livre *Les mots sont des fenêtres* de M. B. Rosenberg est parlant : « *Nous dirons ainsi plus volontiers : « En vingt matchs, je n'ai pas vu Jacques marquer un seul but » que « Jacques est un mauvais footballeur ».* »

b. Sentiments

La deuxième composante de la CNV consiste en l'expression de ses propres sentiments. Cela nécessite préalablement de développer un vocabulaire émotionnel et affectif riche, permettant ainsi de décrire précisément les émotions que l'on ressent face à une situation particulière. Le lien avec son interlocuteur est plus facilement établi lorsque l'on montre notre propre vulnérabilité. Par conséquent, l'expression de ses propres sentiments peut contribuer à la résolution de conflits.

De même que dans la première composante il est important de distinguer observation et évaluation, dans la deuxième composante il convient de distinguer les émotions réelles des pensées, des interprétations et des jugements. L'utilisation des verbes « sentir » ou « avoir le sentiment... » entraînent le plus souvent l'expression de pensées ou d'opinion. Le verbe « penser » est plus approprié pour appliquer la deuxième composante de la CNV, en permettant l'expression de ses sentiments. Par

exemple, « *Je me sens vraiment nul* » décrit plutôt nos compétences, alors que « *je suis impatient de progresser* » décrit le sentiment ressenti.

c. Besoins

La troisième composante de la CNV vise à l'identification des besoins fondamentaux qui sont à l'origine de nos émotions et de nos actions. Il est d'abord nécessaire de comprendre que les actes et les paroles d'autrui ne sont jamais la cause de nos sentiments. Ils peuvent être des facteurs déclencheurs, en mettant en évidence, parfois inconsciemment la satisfaction ou non de nos besoins.

M. B. Rosenberg identifie quatre façons de réagir face à un message négatif. Tout d'abord nous pouvons nous juger fautif. En second lieu, nous pouvons rejeter la faute sur les autres. Troisièmement nous pouvons identifier nos propres besoins et sentiments et enfin, quatrièmement, nous pouvons identifier les besoins et sentiments véhiculés par le message négatif de l'autre. L'association des sentiments aux besoins permet de répondre avec empathie, augmentant la possibilité que les besoins de chacun soient entendus et satisfaits.

d. Demande

La quatrième composante de la CNV consiste en l'expression claire et positive de ce que l'on souhaite de l'autre personne pour satisfaire nos besoins. Plus la demande est claire et précise, plus la probabilité d'obtenir ce qui est voulu est élevée. De fait, il convient d'éviter les formulations abstraites, imprécises ou ambiguës et d'exprimer ce que nous ne demandons pas. Il est préférable de demander clairement ce que l'on souhaite en utilisant un langage d'action positif et en proposant des actions concrètes que l'interlocuteur peut mettre en place. Par exemple, au lieu de dire « *j'aimerais que tu me comprennes* », la formulation « *j'aimerais que tu me répètes ce que tu m'as entendu dire* » est préférable. En effet, dans ce cas, la demande est concrète et permet de vérifier que l'autre a entendu et les propos émis ont été compris.

Cependant les demandes peuvent parfois être perçues comme des exigences. C'est le cas lorsque l'interlocuteur craint d'être critiqué ou puni s'il n'accède pas à la demande. Il convient donc d'exprimer qu'il s'agit bien d'une demande et qu'il est préférable d'y répondre favorablement uniquement si l'interlocuteur y est vraiment

disposé. Le but n'est pas de manipuler les autres pour obtenir tout ce que l'on souhaite, mais d'accéder à une relation sincère et empathique permettant la satisfaction des besoins de chacun.

3. Bilan sur la communication non violente

L'objectif de la CNV est de favoriser une communication respectueuse, empathique et constructive, en évitant les critiques, les jugements et la violence verbale. Elle encourage la résolution pacifique des conflits en se concentrant sur la satisfaction mutuelle des besoins et en permettant aux individus de s'entendre sur des solutions qui répondent à ces besoins. La CNV est souvent utilisée dans des contextes tels que la médiation, la résolution de conflits, la communication interpersonnelle et l'éducation et semble adaptée dans le contexte de la médecine vétérinaire, notamment pour gérer des conflits possibles entre le vétérinaire et le propriétaire.

II. L'intelligence émotionnelle

1. Définition

Dans les années 1980, le psychologue Howard Gardner développe la théorie des intelligences multiples. L'idée fondamentale derrière cette théorie est que l'intelligence ne peut pas être réduite à une seule capacité générale, comme le quotient intellectuel (QI), mais qu'elle se manifeste sous différentes formes ou domaines. Parmi ces derniers, les intelligences dites personnelles sont définies. L'intelligence interpersonnelle correspond à la capacité à comprendre les autres, à comprendre leurs désirs, leurs motivations, leurs sentiments, leurs humeurs et à réagir à ces informations de manière appropriée. L'intelligence intrapersonnelle, quant à elle, correspond à la capacité à se comprendre soi-même, autrement dit avoir une bonne connaissance de soi pour reconnaître ses propres sentiments, de choisir parmi eux et adapter son comportement en fonction du choix effectué (Gardner 1993).

À la suite de cette théorie, Salovey propose une définition de base de l'intelligence émotionnelle pour laquelle il distingue cinq domaines principaux : la connaissance des émotions, la maîtrise de ses émotions, l'auto-motivation, la perception des émotions d'autrui et la maîtrise des relations humaines (Salovey, Mayer 1990). L'intelligence

émotionnelle désigne donc la capacité d'une personne à reconnaître, comprendre, gérer et utiliser efficacement ses propres émotions ainsi que celles des autres.

2. Domaines de l'intelligence émotionnelle

a. *La connaissance des émotions et la conscience de soi*

La capacité d'identifier ses propres émotions et d'avoir conscience de soi est un pilier de l'intelligence émotionnelle. En effet, sans elle, l'individu n'a pas conscience de ce qu'il ressent et se retrouve alors à la merci de ses émotions. Au contraire, les individus ayant une bonne conscience d'eux-mêmes perçoivent plus finement les répercussions de chacune de leurs décisions, leurs permettant alors de mieux conduire leur vie. De plus, toutes les autres capacités de l'intelligence émotionnelle s'appuient sur la conscience de soi, notamment celle de la maîtrise de soi.

La conscience de soi signifie pour John Mayer, un des fondateurs de la théorie de l'intelligence émotionnelle, que nous sommes « *conscients à la fois de notre humeur du moment et de nos pensées relatives à cette humeur* » (Goleman 2014). Idéalement, cette conscience doit passer par une observation impartiale des émotions ressenties sur le moment. Tout du moins, l'observation doit se distancer des événements vécus pour pouvoir les percevoir sans être pour autant influencé par les émotions du moment. C'est la différence par exemple, entre être dans une colère intense et penser « *J'éprouve de la colère* ». Cependant, il peut arriver que cette observation ne soit pas tout à fait impartiale, avec un jugement porté sur l'émotion ressentie par exemple. Cela se traduit par des pensées comme : « *je ne dois pas ressentir de telles émotions* » ou « *n'y pensons plus* ».

Chaque individu entretient un rapport particulier avec ses propres émotions, et Mayer en identifie trois catégories (Goleman 2014) : ceux qui ont conscience d'eux-mêmes, donc des individus sachant faire preuve de subtilité dans leur vie émotionnelle avec une attention particulière les aidant à maîtriser leurs émotions ; ceux qui se laissent submerger par leurs émotions, ils ont peu conscience de leurs émotions et contrôlent souvent peu leur vie affective ; et ceux qui acceptent leurs dispositions d'esprit, malgré une bonne conscience de soi, aucune action n'est mise en place pour maîtriser leurs émotions.

b. La maîtrise de ses émotions

Comme dit précédemment, la maîtrise de ses émotions dépend préalablement d'une bonne conscience de soi. Le développement de cette aptitude permet de supporter les contrariétés et les échecs de la vie, sans être en lutte constante contre les émotions pénibles (Goleman 2014). La maîtrise de ses émotions n'a pas pour but de faire disparaître les émotions négatives car chaque émotion est importante par sa signification particulière. Le but est donc d'atteindre un équilibre émotionnel pour que les hauts et les bas de la vie puissent se compenser et d'éviter les émotions trop intenses ou qui durent trop dans le temps. Les stratégies pour la régulation de chaque émotion sont mentionnées dans la partie I.

c. L'auto-motivation

L'auto-motivation concerne le contrôle de ses émotions. En étant capable de réprimer ses désirs, de différer la satisfaction de ces derniers et de contrôler ses émotions, l'individu peut donc se concentrer dans les tâches qu'il doit effectuer (Goleman 2014). C'est la base de tout accomplissement. L'individu peut alors être plus efficace et productif dans ses tâches. Au contraire, les émotions, comme l'anxiété ou la colère, peuvent parfois inhiber les pensées en perturbant la mémoire active. En d'autres termes, l'individu en proie à ses émotions n'est plus capable de se concentrer, et de se souvenir des informations en rapport avec la tâche en cours de réalisation.

d. La perception des émotions d'autrui

La perception des émotions d'autrui passe par l'empathie, définie dans la partie I, et constitue un pilier de l'intelligence interpersonnelle. Les individus sachant faire preuve d'empathie sont plus sensibles et réceptifs aux signaux émis par leur interlocuteur. De fait, les personnes empathiques comprennent mieux les besoins et les désirs d'autrui, ce qui les rend particulièrement doués dans tous les métiers où l'intérêt pour les autres est essentiel.

e. La maîtrise des relations humaines

Une bonne connaissance dans la gestion émotionnelle d'autrui permet d'entretenir de bonnes relations avec les autres. En effet, les relations sont plus aisées émotionnellement parlant lorsque l'individu est capable de ressentir les émotions d'autrui ou de lui transmettre ses propres émotions. Au contraire, les individus rencontrant des difficultés pour établir cette synchronie émotionnelle, peuvent échouer dans leurs rapports sociaux, soit en mettant mal à l'aise l'autre, soit en étant perçu comme arrogant ou odieux.

3. Intérêt de développer son intelligence émotionnelle

Goleman suppose que les individus maîtrisant les domaines de l'intelligence émotionnelle, c'est-à-dire les individus comprenant et maîtrisant leurs émotions, déchiffrant et s'adaptant aux émotions des autres efficacement, sont avantagés dans leur vie personnelle et professionnelle (Goleman 2014). Au contraire, les individus qui ne parviennent pas à maîtriser leurs aptitudes émotionnelles, sont en proie à des conflits intérieurs. Ces derniers peuvent être délétères sur les capacités de concentration et de réflexion. Ces conclusions sont appuyées notamment par une étude sur des étudiants en médecine dentaire qui montre que l'augmentation de l'intelligence émotionnelle peut aider à améliorer la gestion du stress ainsi que la santé physique et psychologique globale (Pau, Croucher 2003). De plus, une autre étude montre qu'une meilleure cognition sociale permet l'obtention d'une réponse appropriée de la part de l'individu dans un contexte émotionnel et social donné, et est liée à d'important indices de santé mentale et de bien-être (Henry et al. 2016).

L'étude de Timmins quant à elle montre que l'intelligence émotionnelle joue un rôle dans l'efficacité de la prestation de soins de santé vétérinaires et de l'équipe de soins. Cette efficacité est due à une communication améliorée, une meilleure gestion des conflits et une détection et un contrôle précoces du stress et de l'épuisement professionnel (Timmins 2006). Cependant, même si plusieurs études confirment une corrélation entre les comportements et attitudes associés à l'intelligence émotionnelle avec la réussite professionnelle ou scolaire, il n'y a à ce jour pas de preuve que l'amélioration de l'intelligence émotionnelle des étudiants ou des vétérinaires se traduiront par des résultats, identifiés comme souhaitables pour la profession. Faute

de preuves, il est donc compliqué d'inclure l'apprentissage et le développement de l'intelligence émotionnelle dans les programmes pour le moment.

III. La méthode WISE COACH

(Clark, Linder 2022)

1. Définition

Un nouveau modèle de compétences en communication et en consultation spécifique aux vétérinaires est développé en 2010 à l'École de médecine vétérinaire Davis de l'Université de Californie avec l'aide et la contribution de nombreux collègues du pratique privée et universitaire. La méthode WISE COACH est pensée pour déterminer un cadre de consultation spécifique aux vétérinaires en comprenant des lignes directrices probantes pour permettre une communication efficace. Elle vise à améliorer la communication entre le vétérinaire et le client et répond en partie, à la reconnaissance de l'importance des compétences en communication.

Le terme WISE COACH est un acronyme, facilitant la mémorisation de la méthode :

- *Welcome the client and the patient* - Accueillir le client et le patient
- *Investigate history* – Recueil de l'anamnèse
- *Summarize information* - Résumer les informations
- *Explore for more details and perform exam* – Exploration pour plus de détails et examens
- *Convey exam findings and your thoughts* - Transmettre les résultats de l'examen et vos réflexions
- *Outline a plan* – Mise en place d'un plan
- *Ask for feedback* – Demander un retour de la part du client
- *Clarify expectations* – Clarifier les attentes
- *Hold both client and patient interests in mind* – Tenir compte des intérêts du client et du patient

2. Principes de la méthode WISE COACH

a. Welcome the client and the patient - Accueillir le client et le patient

La première étape consiste en l'examen des informations du dossier et du motif de consultation permettant l'ajustement du ton émotionnel à employer. Le vétérinaire doit se présenter en ayant un bon contact visuel et en remerciant le client pour sa patience au besoin. Il est important de clarifier les noms des clients et des patients et de les utiliser tout au long de la consultation. Concernant le patient, il est recommandé de le saluer, de le complimenter et de lui offrir des friandises au besoin. Pour instaurer une bonne relation avec le client et entrer dans une communication posée, l'établissement d'un niveau d'yeux égal avec ce dernier en s'asseyant et en évitant les obstacles est une bonne solution. De plus, poser des questions non médicales permet de se connecter à un niveau personnel avec le client. Cela permet ensuite d'évaluer et de poser des questions sur la peur ou le stress lié à la visite. A noter que quand un client est bavard, il peut être intéressant de le noter dans sa fiche pour anticiper une écoute attentive potentiellement plus longue pour la prochaine consultation. Le vétérinaire doit faire preuve de chaleur, de respect et d'intérêt. Il explique le déroulement de la consultation dès le début, en mentionnant que le coût sera discuté.

b. Investigate history – Recueil de l'anamnèse

Ensuite il faut recueillir l'anamnèse. Cela commence par des questions ouvertes avec une écoute attentive et réfléchie sans interruption du client. Le vétérinaire peut répondre au client pour avoir plus d'informations. Le but étant d'une part de recueillir le maximum d'informations sur le patient : mode de vie, santé générale, symptômes, gravité, fréquence, progression... ; et d'autre part de recueillir le maximum d'informations concernant le client : objectifs, croyances ou encore préoccupations. Le vétérinaire doit être conscient de ses propres signaux verbaux et de ceux du client tout au long de l'entretien. Une prise de notes peu intrusive est préférable. Elle peut être manuscrite, dactylographiée ou encore via un enregistrement vocal avec accord du client.

c. Summarize information - Résumer les informations

Une fois les premières informations récoltées, la synthèse par le vétérinaire de ce qui a été dit permet de vérifier que les attentes du client et les données sont bien comprises. Le vétérinaire explique ce qu'il compte faire en utilisant des étapes et des transitions de type : « Ensuite, j'aimerais... ». L'expression d'empathie et de soutien authentiques tout au long de l'entretien est bénéfique pour entretenir une bonne relation et une bonne communication.

d. Explore for more details and perform exam – Exploration pour plus de détails et examens

L'étape suivante consiste en l'exploration pour l'obtention de détails supplémentaires sur le patient. Les questions posées par le vétérinaire sont plus précises et permettent de connaître le mode de vie de l'animal, son régime alimentaire, son comportement, ses voyages récents, ses antécédents, ses soins préventifs, ses traitements actuels... Ces informations complémentaires permettront au vétérinaire d'être plus attentifs à certains systèmes lors de l'examen clinique complet de l'animal.

La collaboration avec le client pendant l'examen clinique permet de minimiser la peur, l'anxiété et le stress du client et du patient potentiellement. L'examen clinique commence par l'observation à distance du patient puis rapproché avec l'examen de chaque système. Parler au patient et commenter les gestes réalisés ou les éléments clés de l'examen physique permet de mettre en confiance le client. Lors d'urgence, il est préférable de se concentrer d'abord sur l'animal puis de poser les questions après pour limiter le facteur stress.

e. Convey exam findings and your thoughts - Transmettre les résultats de l'examen et vos réflexions

A la fin de l'examen, le vétérinaire partage ses résultats avec confiance, clarté et sensibilité. Pour être le plus compréhensif possible, la détermination préalable des connaissances du client concernant les résultats est nécessaire. Le discours sera différent entre un client qui n'a pas de notion en biologie et un client travaillant dans le secteur médical par exemple. Les informations doivent donc être transmises dans un vocabulaire compréhensible par le client, soit en effectuant des analogies notamment

avec des pathologies humaines soit en utilisant des schémas. Les termes médicaux doivent être évités, ou bien définis. Les résultats sont donnés en plusieurs fragments pour permettre de vérifier que le client comprenne bien. Il est important de décrire l'impact des résultats sur le bien-être des patients.

f. Outline a plan – Mise en place d'un plan

Les résultats obtenus permettent l'élaboration d'hypothèses diagnostiques et donc d'examen complémentaires ou de traitements à mettre en place en fonction. Le vétérinaire suggère un plan optimal pour le patient, et expose les diverses options possibles. L'explication doit tenir compte du client, de son style de vie, de son point de vue, de ses croyances et de ses capacités. Le vétérinaire présente également les avantages et risques possible des propositions y compris le risque de ne pas poursuivre pour le patient. Le vétérinaire et le client peuvent à ce moment-là discuter du confort du patient et de l'objectif visant à minimiser la détresse du patient. Enfin, avant de demander quelque approbation de la part du client, il est essentiel de discuter en toute confiance des coûts et des options et facilités de paiement.

g. Ask for feedback – Demander un retour de la part du client

Une fois le plan établi, il convient de vérifier la compréhension du plan, les sentiments et l'acceptation du client. Le client doit se sentir en contrôle, c'est le seul décisionnaire et le vétérinaire doit éviter toute pression. En cas d'incompréhension, le vétérinaire reformule les points nécessaires. Si nécessaire, le vétérinaire peut également proposer des alternatives au plan et trouver un terrain d'entente avec le client. La finalité doit être l'obtention et la documentation d'un consentement éclairé.

h. Clarify expectations – Clarifier les attentes

Enfin, le vétérinaire récapitule le plan convenu et vérifie que le client est en accord avec celui-ci. Les attentes médicales doivent être clairement définies et le pronostic peut être discuté à ce moment-là. Le vétérinaire peut fournir des ressources écrites et/ou en ligne pour le client. Il doit également s'assurer que toutes les préoccupations du client ont été résolues. Le cas échéant, la consultation se termine par la planification de la procédure ou du suivi.

i. Hold both client and patient interests in mind – Tenir compte des intérêts du client et du patient

Tout au long de la consultation, le vétérinaire doit tenir compte des intérêts du client et du patient en agissant en tant que défenseur du patient tout en respectant le point de vue du client. Le vétérinaire vise également à établir une relation positive avec le client et le patient tout au long du processus.

3. Intérêt de la méthode

L'étude de Clark et Linder s'est penchée sur l'intérêt de la méthode WISE COACH en comparant les perceptions du vétérinaire par des témoins visionnant des consultations classiques versus des consultations où la méthode est appliquée (Clark, Linder 2022). Il résulte que lors de l'utilisation de la méthode, les clients ont une meilleure première impression, ils donnent de meilleures notes sur les compétences : qualification du vétérinaire, se préoccupe de mon animal et moi, communique clairement, consciencieux à propos du tarif et une moins bonne note concernant la précipitation. Les témoins sont plus enclins à suivre les recommandations du vétérinaire, retourneraient voir le vétérinaire et le recommanderaient. Donc cette étude montre que ce modèle de consultation améliore la perception du vétérinaire par le client, augmente le respect des clients et permet des dépenses anticipées plus importantes. On peut supposer que la consultation est de fait beaucoup plus agréable pour le vétérinaire, la relation entre le client et lui étant de meilleure qualité, et donc cette méthode peut améliorer indirectement le bien-être des vétérinaires. De plus, d'autres études montrent que d'aider et de soigner des animaux en ayant une relation authentique avec le client est une des sources de satisfaction du vétérinaire (Cake et al. 2015).

CONCLUSION

En conclusion, cette thèse a contribué à approfondir notre compréhension de la gestion émotionnelle chez les vétérinaires praticiens. Nous avons d'abord défini les différentes émotions qui peuvent surgir dans leur pratique quotidienne, mettant en lumière la complexité et la diversité de ces réponses émotionnelles. Ensuite, à travers une étude qualitative, nous avons pu observer que toutes les émotions sont ressenties par les vétérinaires, mais que leur manifestation varie en fonction des contextes, avec une prédominance notable lorsqu'elles sont liées aux interactions avec les propriétaires d'animaux ou aux exigences que les vétérinaires se fixent envers eux-mêmes.

Il est également ressorti de cette étude que l'impact émotionnel est sujet à des variations significatives en fonction du sexe, de l'expérience professionnelle et du vécu personnel des vétérinaires. Dans certains cas, ces émotions peuvent avoir des répercussions majeures non seulement sur la santé mentale et physique des praticiens, mais aussi sur leur entourage professionnel et personnel.

En ce qui concerne les stratégies de gestion émotionnelle, notre recherche a montré que les vétérinaires adoptent une multitude de méthodes pour faire face à leurs émotions. Chaque individu développe un ensemble de stratégies qui lui sont propres, en fonction de sa personnalité et de son histoire personnelle. Cette diversité souligne l'importance d'une approche personnalisée pour soutenir les vétérinaires dans la gestion de leurs émotions.

Enfin, cette thèse sert de base préliminaire pour de futures recherches quantitatives visant à approfondir notre compréhension de la gestion émotionnelle chez les vétérinaires. Elle ouvre la voie à l'exploration de méthodes d'intervention plus spécifiques pour aider ces professionnels à mieux gérer leurs émotions. Parmi les pistes à explorer, nous avons identifié trois approches prometteuses : la communication non violente, l'intelligence émotionnelle et la méthode WISE COACH. Ces méthodes pourraient contribuer à renforcer la résilience émotionnelle des vétérinaires et à améliorer leur bien-être au travail.

En somme, cette thèse représente une première étape importante dans la compréhension de la gestion émotionnelle chez les vétérinaires praticiens. Elle met en

lumière l'importance cruciale de cette dimension dans leur pratique professionnelle et ouvre la voie à des interventions visant à soutenir leur santé émotionnelle et leur qualité de vie au travail.

BIBLIOGRAPHIE

- AVERILL, J. R. et MORE, T. A., 1999. Happiness. In : *Handbook of Cognition and Emotion*. T. Dalgleish and M.Power. New York : John Wiley.
- BARTRAM, David J., YADEGARFAR, Ghasem et BALDWIN, David S., 2009. A cross-sectional study of mental health and well-being and their associations in the UK veterinary profession. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*. Vol. 44, no 12, pp. 1075-1085. DOI 10.1007/s00127-009-0030-8.
- BERKOWITZ, L, 1999. Aversive events as Anger sources. In : *Handbook of Cognition and Emotion*. T. Dalgleish and M.Power. New York : John Wiley.
- BRUN, Jean-Pierre et DUGAS, Ninon, 2008. An analysis of employee recognition: Perspectives on human resources practices. *The International Journal of Human Resource Management*. Vol. 19, no 4, pp. 716-730. DOI 10.1080/09585190801953723.
- BURNS, Bernie, 2016. Caring for colleagues through debriefing. *Kai Tiaki : Nursing New Zeland*. Vol. 22, no 8.
- CAKE, Martin A. et al., 2015. The Life of Meaning: A Model of the Positive Contributions to Well-Being from Veterinary Work. *Journal of Veterinary Medical Education*. Vol. 42, no 3, pp. 184-193. DOI 10.3138/jvme.1014-097R1.
- CASTELLANO, Estanislao et al., 2019. Cognitive processes of emotional regulation, burnout and work engagement. *Psicothema*. No 31.1, pp. 73-80. DOI 10.7334/psicothema2018.228.
- CHIPCHASE, S. Y., CHAPMAN, H. R. et BRETHERTON, R., 2017. A study to explore if dentists' anxiety affects their clinical decision-making. *British Dental Journal*. Vol. 222, no 4, pp. 277-290. DOI 10.1038/sj.bdj.2017.173.
- CLARK, James J. et LINDER, Cassandra M., 2022. Evaluation of a novel communication and consultation skills model (WISE COACH) on dog owner perceptions of veterinarians and projected spending on veterinary care. *Journal of the American Veterinary Medical Association*. Vol. 260, no 2, pp. 257-268. DOI 10.2460/javma.21.02.0096.
- CLISE, Madeleine H., MATTHEW, Susan M. et MCARTHUR, Michelle L., 2021. Sources of pleasure in veterinary work: A qualitative study. *Veterinary Record*. Vol. 188, no 11, p. e54. DOI 10.1002/etr.54.
- COLÈRE : Définition de COLÈRE, 2022 [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://cnrtl.fr/definition/col%C3%A8re> [consulté le 15 novembre 2022].
- COYNES AND AL, 1988. The other side of support : emotional overinvolvement and miscarried helping. In : *Marshaling Social Support : Format, Process and Effect*, pp. 305-306. Newbury Park CA : Sage Publication.
- CUNNINGHAM, M. R., 1998. What do you do when you are happy or blue ? In : *Motivation and Emotion*, pp. 309-331.
- DE WAAL, Frans, 1992. *De la réconciliation chez les primates*. Flammarion. Paris.
- DENEVE, Kristina M. et COOPER, Harris, 1998. The happy personality: A meta-analysis of 137 personality traits and subjective well-being. *Psychological Bulletin*. Vol. 124, no 2, pp. 197-229. DOI 10.1037/0033-2909.124.2.197.

DIENER, E. et LUCAS, R. E., 2000. Subjective well-being. In : *Handbook of Emotions*, p. 3. M. Lewis, J. M. Havilland. New York : The Guilford Press.

EKMAN, P., 1998. Commentaire à Darwin C. In : *The Expression of the Emotion in Man and Animals*. New York : Oxford University Press.

EKMAN, Paul, 1999. Basic Emotion. In : *Handbook of Cognition and Emotion*. Tim Dalgleish, Mick J Power. New York : John Wiley.

EKMAN, Paul, 2003. *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. New York, NY, US : Times Books/Henry Holt and Co. Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life. ISBN 0-8050-7275-6.

ELLIS, Albert, 1994. *Reason and Emotion in Psychotherapy*. New York : Birch Lane.

ÉMOTION : Définition de ÉMOTION, 2023CNRLT [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.cnrtl.fr/definition/%C3%A9motion> [consulté le 27 septembre 2023].

ESTRADA, Carlos A., ISEN, Alice M. et YOUNG, Mark J., 1994. Positive affect improves creative problem solving and influences reported source of practice satisfaction in physicians. *Motivation and Emotion*. Vol. 18, no 4, pp. 285-299. DOI 10.1007/BF02856470.

FERNÁNDEZ-ABASCAL, Enrique G. et MARTÍN-DÍAZ, Marí-a Dolores, 2015. Dimensions of emotional intelligence related to physical and mental health and to health behaviors. *Frontiers in Psychology*. Vol. 06. DOI 10.3389/fpsyg.2015.00317.

FRITSCHI, L et al., 2009. Psychological well-being of Australian veterinarians. *Australian Veterinary Journal*. Vol. 87, no 3, pp. 76-81. DOI 10.1111/j.1751-0813.2009.00391.x.

GARDNER, Howard, 1993. *Multiple Intelligences: The Theory In Practice*. Basic Books. New York.

GOLEMAN, Daniel, 2014. *L'intelligence émotionnelle I, II. J'ai lu*. Paris.

GRAWITCH, Matthew J., GOTTSCHALK, Melanie et MUNZ, David C., 2006. The path to a healthy workplace: A critical review linking healthy workplace practices, employee well-being, and organizational improvements. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*. Vol. 58, no 3, pp. 129-147. DOI 10.1037/1065-9293.58.3.129.

HENRY, Julie D. et al., 2016. Clinical assessment of social cognitive function in neurological disorders. *Nature Reviews Neurology*. Vol. 12, no 1, pp. 28-39. DOI 10.1038/nrneurol.2015.229.

HUMEUR : Définition de HUMEUR, 2022 [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.cnrtl.fr/definition/humeur> [consulté le 26 novembre 2022].

ISEN, A. M., DAUBMAN, K. A. et NOUICKI, G. P., 1987. Positive affect facilitates creative problem solving. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 52, pp. 1122-1131.

JOIE : Définition de JOIE, 2022 [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.cnrtl.fr/definition/joie> [consulté le 26 novembre 2022].

KENNEDY-MOORE, Eileen et WATSON, Jeanne C., 1999a. The myth of emotional venting. In : *Expressing Emotion*. The Guilford Press. New York.

KENNEDY-MOORE, Eileen et WATSON, Jeanne C., 1999b. Empathy and sympathy. In : *Expressing Emotion*. The Guilford Press. New York.

- KERSEBOHM, Johanna C et al., 2017. Factors related to work and life satisfaction of veterinary practitioners in Germany. *Veterinary Record Open*. Vol. 4, no 1. DOI 10.1136/vetreco-2017-000229.
- LAROUSSE, Éditions, 2023. Définitions : émotion - Dictionnaire de français Larousse. [en ligne]. 27 septembre 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9motion/28829> [consulté le 27 septembre 2023].
- LEDOUX, Joseph E., 2014. Coming to terms with fear. *Proceedings of the National Academy of Sciences*. Vol. 111, no 8, pp. 2871-2878. DOI 10.1073/pnas.1400335111.
- LELORD, François et ANDRÉ, Christophe, 2003. *La Force des émotions*. Odile Jacob. Paris.
- LOVELL, Brenda L et LEE, Raymond T, 2013. Burnout and health promotion in veterinary medicine. *The Canadian Veterinary Journal*. Vol. 54, pp. 790-791.
- LYUBOMIRSKY, Sonja, 2008. *The How of Happiness: A New Approach to Getting the Life You Want*. New York : Penguin Publishing Group.
- MARTINS, Alexandra, RAMALHO, Nelson et MORIN, Estelle, 2010. A comprehensive meta-analysis of the relationship between Emotional Intelligence and health. *Personality and Individual Differences*. Vol. 49, no 6, pp. 554-564. DOI 10.1016/j.paid.2010.05.029.
- MATHON, Catherine, 1999. *Duchenne de Boulogne*. Paris : École Nationale Supérieure des Beaux-Arts.
- NARAGON-GAINEY, Kristin, MCMAHON, Tierney P. et CHACKO, Thomas P., 2017. The structure of common emotion regulation strategies: A meta-analytic examination. *Psychological Bulletin*. Vol. 143, no 4, pp. 384-427. DOI 10.1037/bul0000093.
- NETT, Randall J. et al., 2015. Risk factors for suicide, attitudes toward mental illness, and practice-related stressors among US veterinarians. *Journal of the American Veterinary Medical Association*. Vol. 247, no 8, pp. 945-955. DOI 10.2460/javma.247.8.945.
- NOZICK, Robert, 1995. *Méditation sur la vie*. Odile Jacob. Paris.
- PAU, Allan K.H. et CROUCHER, Ray, 2003. Emotional Intelligence and Perceived Stress in Dental Undergraduates. *Journal of Dental Education*. Vol. 67, no 9, pp. 1023-1028. DOI 10.1002/j.0022-0337.2003.67.9.tb03685.x.
- PEUR : Définition de PEUR, 2022 [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.cnrtl.fr/definition/peur> [consulté le 26 novembre 2022].
- PIEDMONT, R. L., MCCRAE, R. R. et COSTA, P. T., 1991. Adjective checklist scales and the five factor model. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 60, pp. 630-637.
- PIETRINI, Pietro et al., 2000. Neural Correlates of Imaginal Aggressive Behavior Assessed by Positron Emission Tomography in Healthy Subjects. *American Journal of Psychiatry*. Vol. 157, no 11, pp. 1772-1781. DOI 10.1176/appi.ajp.157.11.1772.
- PLUTCHIK, Robert, 1980. *Emotion, a Psychoevolutionary Synthesis*. Harper&Row. New York.
- RASCLE, N., 1994. Le soutien social dans la relation stress-maladie. In : *Introduction à la psychologie de la santé*. Marilou Bruchon Schweitzer et Robert Dantzer. Paris : PUF.
- ROSENBERG, Marshall B., 2016. *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*. La Découverte.

- SALOVEY, Peter et MAYER, John D., 1990. Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. Vol. 9, pp. 185-211.
- SCHERER, K. R. et WALLBOTT, H. G., 1994. Evidence for universality and cultural variation of differential emotion response patterning. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 66, no 2, pp. 310-328. DOI 10.1037//0022-3514.66.2.310.
- SCHOENFELD-TACHER, Regina M. et al., 2017. Changes in Affective and Cognitive Empathy among Veterinary Practitioners. *Journal of Veterinary Medical Education*. Vol. 44, no 1, pp. 63-71. DOI 10.3138/jvme.0116-009R2.
- STOEWEN, Debbie L, 2016. Veterinary Wellness Bien-être vétérinaire. *The Canadian veterinary journal*. Vol. 57.
- STRAUSS, A. L. et CORBIN, J., 1998. *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Sage Publications. Thousand Oaks.
- STRAUSS, A. L. et CORBIN, J., 2004. *Les fondements de la recherche qualitative. Techniques et procédures de développement de la théorie enracinée*. Academic Press Fribourg. Fribourg.
- TCHERKASSOF, Anna et FRIJDA, Nico H., 2014. Les émotions : une conception relationnelle: *L'Année psychologique*. Vol. Vol. 114, no 3, pp. 501-535. DOI 10.3917/anpsy.143.0501.
- TIMMINS, Richard P., 2006. How Does Emotional Intelligence Fit into the Paradigm of Veterinary Medical Education? *Journal of Veterinary Medical Education*. Vol. 33, no 1, pp. 71-75. DOI 10.3138/jvme.33.1.71.
- TOOBY, John et COSMIDES, Leda, 2008. The Evolutionary Psychology of the Emotions and Their Relationship to Internal Regulatory Variables. In : *Handbook of emotions, 3rd ed.*, pp. 114-137. Lewis, M., Haviland-Jones, J. M., Barrett, L. F.
- TRISTESSE : Définition de TRISTESSE, 2023 [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://cnrtl.fr/definition/tristesse> [consulté le 30 mai 2023].
- TRUCHOT, Didier, ANDELA, Marie et MUDRY, Amandine, 2022. *La santé au travail des vétérinaires : une recherche nationale. Rapport de recherche pour le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires et l'Association Vétos-Entraide*. .
- VAN RILLAER, Jacques, 1999. *Les colères*. Bernet Danilo.
- WATSON, D. et PENNEBAKER, J. W., 1989. Health complaints, stress and distress : exploring the central role of negative affectivity. *Psychological Review*. Vol. 96, pp. 234-254.
- WILLIAMS, Janice E. et al., 2000. Anger Proneness Predicts Coronary Heart Disease Risk: Prospective Analysis From the Atherosclerosis Risk In Communities (ARIC) Study. *Circulation*. Vol. 101, no 17, pp. 2034-2039. DOI 10.1161/01.CIR.101.17.2034.

ANNEXES

Annexe 1 : Questionnaire permettant la récolte des données démographiques de l'échantillon

Formulaire préalable à l'entretien

Date de l'entretien :

Sexe : Femme Homme Autre :

Age :ans

Environnement d'exercice : Urbain Péri-urbain Rural

N° de département :

Nombre d'années d'exercice :

Nombre d'heures travaillées hebdomadaire :

Type de clientèle : Canine Rurale Equine NAC

Statut professionnel :

Associé(e) Salarié(e) Colaborat(eur/rice) libéraux

Taille de la structure :

... Associé(es) / Salarié(es) / Colaborat(eurs/rices) libéraux /ASV

Confidentialité garantie

Coordonnées pour la transmission de la thèse si vous le souhaitez :

.....

Annexe 2 : Guide de l'entretien

QUESTIONNAIRE ENTRETIEN

Place des émotions dans la pratique et contexte et conséquences :

Quelle est la place des émotions dans votre pratique ? Quelle place leur accordez-vous au cours des consultations ? (Sont-elles fréquentes ?) Vous êtes-vous senti parfois débordé par une émotion ? (Illustration avec des exemples)

- Pouvez-vous s'il vous plait citer et décrire les émotions que vous éprouvez le plus fréquemment ? (Illustration à l'aide de différents exemples) (**colère, frustration, tristesse, joie, accomplissement personnel, satisfaction, impuissance, culpabilité**)

Gestion des émotions :

- Pensez-vous que la gestion de vos émotions soit importante ? Pourquoi ?
- Comment gérez-vous vos émotions, en particulier quand elles sont fortes ?
- Avez-vous été formé à la gestion émotionnelle ? Comment ? Souhaiteriez-vous l'être ?

Impact des émotions :

- Est-ce que les émotions ressenties lors d'une consultation affectent :
 - Votre consultation (relation avec le client et soins apportés aux animaux) ?
 - Les consultations suivantes ?
 - Votre vie personnelle ?

Annexe 3 : Tableau synthèse des émotions ressenties évoquées lors des entretiens

(+ : évoqué par la présence ; - : évoqué par l'absence ; +/- : nuance entre les deux ; 0 : non évoqué)

Propriétés / vétérinaires		V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10
Colère	Contrariété	+	0	+	+	+	0	+	+	+	+
	Fureur	0	0	+	0	0	0	0	0	0	0
	Ressentiment	0	0	+	0	0	0	0	0	0	0
	Indignation / déception	+	0	+	0	+	+	0	0	+	0
	Blessure en lien avec autrui	+	0	+	0	0	+	0	0	0	0
Tristesse	Peine	0	+	+	+	+	+	+	0	+	+
	Désarroi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Impuissance	+	0	0	+	+	0	+	0	+	+
	Remords	0	0	+/-	+	0	0	0	0	0	0
	Déprime	0	0	+	0	0	0	0	0	0	0
	Blessure en lien avec autrui	+	0	+	0	0	0	0	0	0	+
Peur	Crainte	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	Méfiance	+	0	+	0	0	0	0	0	0	0
	Dégoût	0	0	0	0	0	0	0	0	+	0
	Frayeur	0	0	+	+	0	0	0	0	0	0
	Blessure en lien avec autrui	0	0	0	+	0	+	0	0	0	0
Joie	Joie	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	Confiance	+	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Fierté	0	0	+	+	0	+	+	0	+	+
	Surprise/intérêt	+	0	0	+	0	0	0	+	+	0
Neutralité		0	0	0	+	0	-	0	+	0	-

Annexe 4 : Tableau synthèse de l'impact des émotions évoqué lors des entretiens

(+ : évoqué par la présence ; - : évoqué par l'absence ; +/- : nuance entre les deux ; 0 : non évoqué)

Propriétés / vétérinaires		V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	
Personnel	Important	Relâchement de pression	0	0	+	0	0	+	0	0	0	+
		Absence de motivation	0	0	0	0	+	+	0	0	0	+
		Émotions décuplées	0	0	+/-	0	+	+/-	+/-	+/-	0	+/-
		Ressassement	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+
		Remise en question	+	+	+/-	+	+	0	+	+	+	+
		Impatience	0	0	0	0	0	+	0	0	0	+
		Modification de l'humeur	+	+	+	0	+	+	+	+	+/-	+
		Répercussions marquées sur l'entourage	0	0	+	0	+/-	+/-	0	0	0	+
		Troubles du sommeil	0	+/-	0	+/-	+/-	0	+	0	0	0
		Isolement	0	0	0	0	0	+/-	0	0	0	+/-
		Rancœur	0	0	0	0	0	0	0	+	0	0
		Ras le bol	0	0	0	0	0	0	0	+	0	0
	Inquiétude sur le devenir d'un animal	0	+	0	0	0	0	+/-	+	+	0	
	Faible	Modification limitée de l'humeur	0	0	0	+	0	0	0	0	+	-
Détachement du travail		0	-	-	+/-	-	0	-	-	+	-	
Consultation en cours	Importante	Stress	0	+	+	0	0	+	+	+/-	-	+
		Modification du rapport à l'animal	0	0	0	0	0	0	+	0	0	0
		Modification du rapport au propriétaire	0	0	0	0	0	+	+	0	0	+
		Modification de la prescription	0	0	0	+	0	0	+	0	0	0
		Altercation avec les propriétaires	0	0	+	+	0	0	+/-	+	0	0
		Vie privée des propriétaires	+	0	+	+	0	0	0	0	0	+
		Prise de décisions	0	0	0	0	0	0	+	+/-	0	+/-
		Expression marquée des émotions	0	+	0	0	-	0	+/-	0	-	-
	Modéré	Prise en compte de la vie privée des propriétaires	+	0	+	+	0	0	+	0	+	+
		Intériorisation des émotions	+/-	0	+	0	0	+	+/-	0	+	+
		Faire façade	0	0	0	0	0	+	0	+	0	+
	Faible	Absence d'impact	0	0	+/-	+/-	+/-	0	0	+/-	+/-	-
		Pragmatisme	0	0	0	+	0	0	+	0	+	0
		Mise à distance	+	0	+	+	+	0	+	+	+/-	+/-
Consultations suivantes	Important	Entrain déterminée par la consultation précédente	0	0	0	0	0	0	+	0	0	0
		Concentration sur l'animal	+	0	0	0	0	0	0	0	+	0
	Modéré	Faire façade	+	0	+	0	0	+	+	0	0	+

Propriétés / vétérinaires		V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	
	Faible	Absence d'impact	0	+	+	+	+	+/-	-	-	0	+
		Rythme soutenu des consultations	0	0	0	0	0	+	0	0	0	0
Autres		Émotions des propriétaires importantes	+	+/-	+	+	+/-	0	0	0	-	+
		Ressassement des émotions négatives	+	0	+	0	+	+	+	+	-	0
		Significatif à court terme	+	+	0	0	0	0	+	0	0	0
		Absence d'impact de la vie privée sur la vie professionnelle	-	+	0	0	0	0	0	0	0	0
		Peu d'impact des émotions concernant la sphère médicale	0	0	0	+	0	0	-	0	0	0
		Pragmatisme, détachement des émotions de l'autre	0	0	-	-	0	0	+/-	+/-	+	-

Annexe 5 : Tableau synthèse de la gestion émotionnelle évoquée lors des entretiens

(+ : évoqué par la présence ; - : évoqué par l'absence ; +/- : nuance entre les deux ; 0 : non évoqué)

Propriétés / vétérinaires		V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10
Court terme	Stratégie d'évitement	+	0	0	0	0	0	0	+	0	0
	Mise à distance	+	+	+	+	+	0	+	+	0	+
	Pragmatisme	0	+	0	+	0	0	+	0	+	0
	Exercice de respiration	0	+	0	0	0	0	+	+	0	0
	Intériorisation des émotions	+	0	+	0	0	+	+/-	-	+	+
	Demande d'aide	-	0	0	0	0	+/-	+	0	0	+
	Intelligence émotionnelle	0	0	0	+	0	+	+	+	+	0
	Expression de l'émotion	0	0	0	0	0	+	+/-	+/-	0	0
	Compétences en communication	+	-	-	+	0	0	0	0	+	-
	Automatisation des procédures	+	0	0	0	0	0	+	0	0	0
Moyen terme	Prise de recul	+	+	+	+	0	0	+	+	+	-
	Vision des côtés positifs	0	+	-	0	0	0	0	+/-	+/-	0
	Relativisme	+	0	+	0	0	0	0	+	+	+/-
	Extériorisation des émotions	+	0	+	0	0	+	+	+/-	0	+
	Discussion avec proches / collègues	+/-	+	+	0	+	+	+	0	0	+
Long terme	Rapprochement du cadre familial	-	0	+/-	0	+	+/-	+	0	0	0
	Activités extra-professionnelles	0	0	0	0	+	0	0	0	0	-
	Médecine alternative	0	0	0	0	0	+	+	0	0	-
	Expérience	+	0	0	+	0	+/-	+	+	0	+
	Groupe de soutien	0	0	0	0	-	0	+	0	0	0

Annexe 6 : Tableau synthèse des problématiques de la profession, évoquées lors des entretiens

(+ : évoqué par la présence ; - : évoqué par l'absence ; +/- : nuance entre les deux ; 0 : non évoqué)

Propriétés / vétérinaires		V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10
Clientèle	Pression affective	+	0	+	+	0	0	0	+	+	+/-
	Pression financière	+	0	+	+	0	0	+/-	0	+	+
	Obligation de résultats	+	0	+	0	0	0	0	+	0	+
Lien entre profession et clientèle	Manque de reconnaissance	0	+	+/-	+/-	0	+	0	0	0	+
	Agressions / conflits	+	+	+	+	0	+	0	+	+	+
	Difficultés de communication	+	+	0	+/-	+	0	0	0	+	0
	Gestion des clients	+	+/-	+	+/-	+	0	+	+	+	+
Profession	Intense charge de travail	0	0	0	0	+	+	0	0	0	+
	Grande responsabilité	+	0	0	0	0	0	0	+	0	0
	Importante amplitude horaire	+	0	+	0	+	+	0	0	0	+
	Manque de personnel	0	0	0	0	+	+	0	0	0	0
	Manque de communication	0	+	+	0	+/-	+/-	0	-	+	+
	Travail avec du vivant	+	+	0	0	0	0	0	0	0	+
	Banalisation stress et temps de travail	+/-	0	+	0	0	+	0	0	0	0
Lien entre profession et individu	Salaires	0	0	+	0	0	0	0	0	0	+
	Fatigue	+	0	+/-	+/-	+	+	0	0	0	+
	Déséquilibre vie personnelle / professionnelle	+	+	+	-	+	+	+	+	-	+
	Recherche de l'excellence	0	+	+	0	0	0	+	+	+/-	+
Individu	Intolérance à l'erreur	0	-	+	0	0	0	+/-	+	0	+
	Manque de confiance en soi	0	0	0	0	0	+	+	+/-	0	+
	Isolement	+/-	0	0	0	0	+/-	0	0	0	0
	Difficultés de communication	0	0	+	+/-	0	+/-	+/-	0	-	+
	Evocation suicide / burn out	+	0	+	+	+	+	0	0	+	+
	Sensation de manquer de temps	0	0	0	0	0	+	0	0	0	+
Ne pas être décisionnaire	0	0	0	0	+	0	0	0	0	0	

CONTRIBUTION A L'ETUDE DE LA GESTION EMOTIONNELLE DANS LE METIER DE VETERINAIRE PRATICIEN A TRAVERS UN TRAVAIL DE RECHERCHE OBSERVATIONNELLE

Auteur : BATTEDOU Chloé

Résumé

La dimension émotionnelle est importante dans le métier de vétérinaire de telle sorte que la littérature s'est intéressée aux conséquences négatives telles que la fatigue, le burnout ou encore la dépression. Cependant, il existe peu d'étude se concentrant sur la gestion émotionnelle des vétérinaires praticiens. Notre étude qualitative, menée auprès de dix vétérinaires volontaires, avait donc pour objectif d'explorer la manière dont les vétérinaires géraient leurs émotions dans le cadre de leur pratique professionnelle. Les différentes émotions pouvant surgir chez ces professionnels de la santé animale, sont d'abord définies, soulignant la complexité de leurs réponses émotionnelles. Les résultats de notre étude révèlent que les vétérinaires éprouvaient toutes sortes d'émotions, principalement liées à leurs interactions avec les propriétaires d'animaux et à leurs propres attentes professionnelles. L'impact de ces émotions variait en fonction du sexe, de l'expérience et du vécu personnel de chaque vétérinaire, et pouvait avoir des conséquences importantes, non seulement sur leur bien-être individuel, mais également sur leur entourage professionnel et personnel. L'étude met en évidence une grande diversité de stratégies de gestion émotionnelle adoptées par les vétérinaires, soulignant que chaque individu développait des méthodes qui lui étaient propres en fonction de sa personnalité et de son histoire personnelle. Enfin, cette thèse jette les bases pour des recherches futures en identifiant trois pistes prometteuses pour aider les vétérinaires à améliorer leur gestion émotionnelle : la communication non violente, l'intelligence émotionnelle et la méthode WISE COACH. Ces approches pourraient contribuer à renforcer la résilience émotionnelle des vétérinaires et à améliorer leur bien-être au travail.

En résumé, cette thèse offre une perspective approfondie sur la gestion émotionnelle des vétérinaires praticiens, soulignant son importance cruciale dans leur pratique professionnelle. Elle sert de point de départ pour de futures recherches et offre des pistes pour mieux soutenir ces professionnels dans leur parcours émotionnel complexe et exigeant.

Mots-clés

GESTION, EMOTIONS, IMPACT, ENQUÊTE, FRANCE, PRATIQUE VETERINAIRE

Jury

Président du jury : Pr **ZIMMER Luc**
Directrice de thèse : Pr **REMY Denise**
2ème assesseur : Pr **CADORE Jean-Luc**