

Bien dans son job

Le stress et moi

Depuis combien de temps travaillez-vous dans votre équipe actuelle?

.....
.....

Pensez-vous avoir terminé votre période d'adaptation?

.....
.....

Qu'appréciez-vous dans votre travail?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Vous avez dit stress au travail?

«Il est défini comme “un état de divergence”, d’inadéquation, entre les demandes perçues par le sujet et l’idée qu’il se fait de ses possibilités de réponse. Le sujet peut alors avoir le sentiment de perte de contrôle de la situation: c’est **la réaction de stress**.

Au niveau somatique, la réaction de stress se traduit par une série de manifestations liées à des modifications hormonales et métaboliques: accélération du rythme cardiaque, augmentation de la tension artérielle, hypersudation, ... Au niveau psychologique, le stress se traduit par une brève exacerbation de la vigilance et de l’état émotionnel (tension, sensation de malaise) engendrant une agitation ou une inhibition psychomotrice.

Lorsque cette réaction de stress est brève, elle permet à l’individu de s’adapter. Si elle est intense, durable ou chronique, elle s’accompagne de souffrance et est susceptible d’entraîner des problèmes de santé (maladies psychosomatiques, troubles psychiques): c’est **l’état de stress**.» (1)

Avez-vous l’impression de connaître des réactions de stress ou d’être en état de stress?

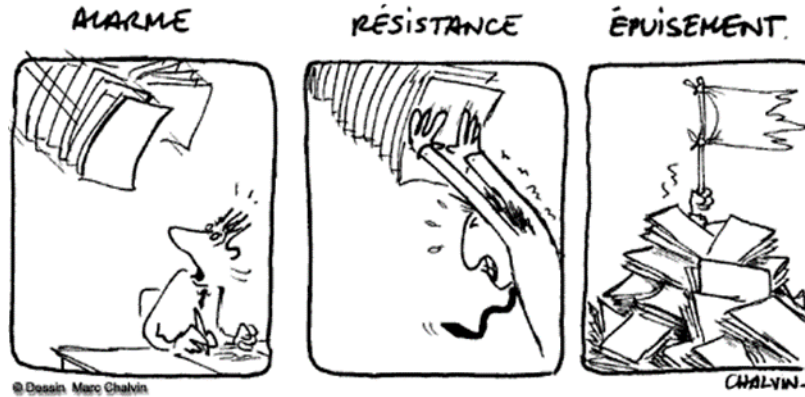
.....

.....

.....

.....

Si vous avez l'impression que le stress vous accompagne tel une ombre, il est intéressant d'identifier dans quelle phase de stress (2) vous êtes actuellement.



Phase d'alerte: il s'agit de votre réaction spontanée, adaptative aux événements stressants que vous voyez arriver. Ces éléments peuvent être stressants par leur degré de gravité (ex: acte ne garantissant pas la survie du patient) ainsi que par leur accumulation (ex: votre bébé pleure toute une journée, durant toute une semaine). Votre corps va se mobiliser avec l'intention de fuir ou de faire face.

Phase de résistance: La situation se prolonge. Vous essayez de «tenir le coup», de vous adapter. Vous y arrivez tant bien que mal mais en grignotant vos réserves. L'enjeu de votre organisme est d'éviter l'épuisement. Vous sentez parfois que votre corps a du mal à tenir le coup (ex : perturbation du sommeil, appétit, moral, ...).

Phase d'épuisement: La limite est franchie. Vous êtes noyé(e) par le stress malgré les efforts déployés pour y faire face. Les problèmes de santé sont bel et bien là (ex: troubles de concentration, mémoire, cardiaque, dépression ...).

Vous sentez-vous être dans l'une de ces phases? Si oui, laquelle?

.....

.....

Quels sont vos indicateurs vous permettant d'activer votre propre système d'alarme lorsque vous vous approchez dangereusement d'une limite?

.....

.....

.....

.....

De quoi êtes-vous fier(ère) professionnellement?

Il peut s'agir de ce qui vous paraît comme une «simple» tâche quotidienne ou un projet plus large.

.....

.....

.....

.....

Y-a-t-il des sources de stress que vous pouvez identifier dans votre travail?

.....

.....

.....

.....

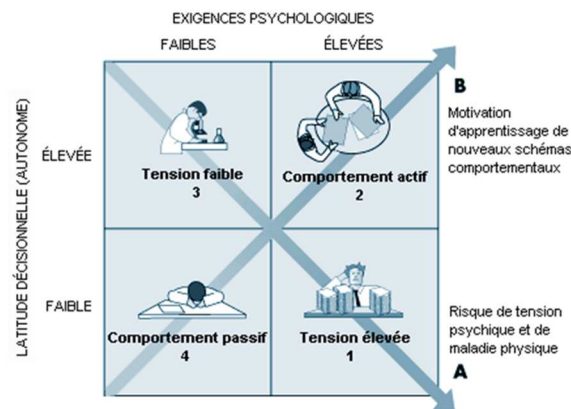
Dans votre quotidien personnel et professionnel, qu'est-ce qui vous épuise et qu'est-ce qui vous nourrit? (3)

	Ce qui me nourrit	Ce qui m'épuise
Lundi		
Mardi		
Mercredi		
Jeudi		
Vendredi		
Samedi		
Dimanche		

Y-a-t-il des éléments épuisants que vous pouvez supprimer? Ne faudrait-il pas augmenter des moments qui vous nourrissent? Quel est votre marge de manœuvre pour envisager des modifications dans votre travail? Vos collègues/chef sont-ils disponibles pour en discuter? Avec qui pourriez-vous discuter des changements éventuels que vous souhaiteriez concrétiser?

Le modèle de Karasek (1979)

«Le modèle de Karasek repose sur la notion d'équilibre entre deux caractéristiques des situations de travail: - la demande psychologique: quantité de travail, contraintes de temps, demandes contradictoires, interruptions fréquentes; - la latitude décisionnelle: possibilité de prendre des décisions, d'être créatif, d'avoir des moyens pour réaliser son travail.» (4)



Source: Karasek, 1979.

Le stress est également une question d'équilibre reprenant différents paramètres. A quel point votre métier est-il exigeant psychologiquement? Votre marge de manœuvre est-elle large ou étroite? Les professionnels de la santé se retrouvent souvent confrontés au sentiment d'impuissance. Une personne n'est pas une matière première que l'on peut manipuler à souhait. L'issue du travail reste avec un certain pourcentage d'incertitude. Nous ne pouvons assurer une réussite totale, mais nous pouvons nous engager à mettre tous nos moyens pour y contribuer.

Il reste une troisième dimension à ce modèle qui va influencer la perception de stress: il s'agit du soutien social. Le support d'une équipe ou d'autres personnes entourant le professionnel, peut venir faire barrage, atténuer les effets négatifs du stress. A l'inverse, un manque de soutien alimente le mal-être du professionnel. On parle de manière plus large de «pathologie de la solitude» qui accentue actuellement le mal-être au travail de trop nombreux professionnels.

Dans votre activité professionnelle, quel est le pire scénario catastrophe qui pourrait se produire?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Est-il possible de l'éviter? de l'atténuer? d'y remédier? Quelles actions ou informations peuvent être prévues pour y faire face?

.....

.....

.....

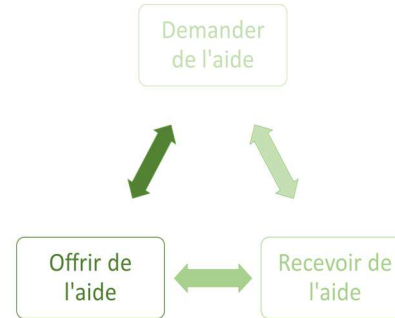
.....

.....

.....

Le cercle vertueux du soutien (5)

Le soutien de l'entourage professionnel est donc important. Celui du privé également. Le lieu de travail reste un endroit où l'épanouissement est possible. Les relations avec l'équipe et/ou le réseau professionnel est à entretenir afin de maintenir en vie la solidarité.



Qui fait partie de votre cercle de soutien au travail?

.....
.....

Qui fait partie de votre cercle de soutien en dehors de votre lieu de travail?

.....
.....

Connaissez vous des professionnels qui pourraient être disponibles pour vous en cas de besoin?

.....
.....

Que faites-vous ou que pourriez-vous faire pour prendre soin des relations avec les personnes qui font partie de votre cercle de soutien?

.....
.....

Le stress une question de contrôle?

Notre métier nous amène à affronter toute une série de situation et le stress est souvent au rendez-vous. Certaines situations sont inévitables. Le stress est une réaction naturelle. Comme nous l'avons vu, une réaction de stress est différente d'un état de stress. Comment ne pas stresser lorsque l'état du patient bascule soudainement vers un état critique nécessitant une intervention immédiate?

Afin d'appréhender les situations de manière plus sereine, nous pourrions nous demander si nous avons le pouvoir de contrôler la situation potentiellement stressante ou non.

Dans votre travail, y a-t-il des facteurs de stress sur lesquels vous ne pouvez pas agir? Lesquels?

.....
.....

Dans ce cas nous vous invitons à être indulgent(e) envers vous-même et à trouver des pistes vous permettant de retrouver votre équilibre après ces moments de stress inévitables.

Votre quotidien professionnel vous confronte à des situations sur lesquelles vous pourriez agir. Lesquelles?

.....
.....

Vous allez donc être plutôt confronté(e) à une série de problème. La bonne nouvelle est que la majorité des problèmes peuvent mener vers des résolutions.

Le stress mène-t-il vers le burn-out?

Le stress est une manière de réagir à certaines situations. Vous pouvez en effet être confronté(e) au début d'un parcours, d'une première phase menant vers l'épuisement, qui pourrait être un burn-out. Tout épuisement n'est pas à considérer comme un burn-out. Ce dernier est spécifique aux relations d'aide. Il est apparu dans les années 80 en contexte hospitalier / social.

Le burn-out est composé de 3 dimensions:

- Un épuisement émotionnel.
- Une déshumanisation. La personne n'arrive plus à voir les patients comme des personnes mais plutôt comme des numéros. Le cynisme apparaît.
- Une diminution du sentiment d'accomplissement.

Donc oui, un état de stress peut faire partie des premiers signes de burn-out mais il ne s'agit pas d'une suite automatique. Malheureusement, il peut-être associé à d'autres risques pour la santé de la personne. Il est donc important d'agir rapidement si un état d'épuisement venait à pointer son nez.

Le mal-être au travail est un phénomène que nous ne pouvons éviter de rencontrer actuellement. Et en même temps, il reste insuffisamment connu et compris dans sa complexité et sa globalité.

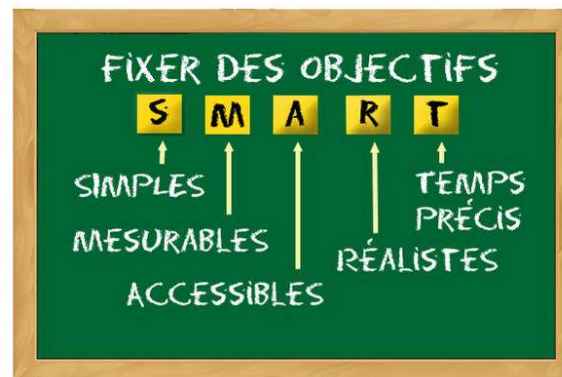
Un des risques est de tomber dans une psychologisation des problèmes sociaux. C'est-à-dire que de multiples facteurs entrent en compte et il ne faudrait pas arriver à oublier les éléments environnementaux et organisationnels en créant une culpabilisation chez la personne.

(Re)trouver son équilibre

Présent dans un état de stress, de nombreuses personnes arrivent à retrouver leur équilibre en allant vers plusieurs pistes.

En voici quelques unes:

- Identifier les problèmes qui se cachent derrière le stress et aller vers une résolution de problème avec votre équipe, vos confrères et consœurs, les personnes ayant une possibilité de modifier la situation (ex: procédure à revoir).
- Entamer une réflexion sur sa manière d'appréhender le stress. Cette réflexion peut se faire à travers un petit carnet comme celui-ci , mais également auprès de professionnels.
- S'appuyer sur son cercle vertueux et être également en soutien pour les autres.
- (Re)formuler des objectifs SMART





- Si le stress est lié à un conflit, l'affronter permettrait de sortir de cette spirale de tension. Vous pouvez y faire face seul(e) ou accompagné(e) de quelqu'un ayant un rôle de responsable hiérarchique, médiateur, conseiller, ...
- Arriver à mettre des mots sur la situation vécue. Par exemple, la Communication Non-violente peut y aider, ainsi qu'une rencontre avec un professionnel. Le chemin vous amènera à identifier des émotions et vous rendre capable de formuler des demandes.
- Objectiver la mal-être détériorant votre état de santé en consultant votre médecin traitant.
- Prendre des temps de repos suite à des périodes intenses de tensions.

Certain(e)s trouvent également un équilibre avec des approches permettant au corps de se recentrer. A travers par exemple: des activités de respiration, de relaxation, de pleine conscience, yoga, sophrologie, ...

«Voyez-vous dans la vie, il n'y a pas de solution. Il y a des forces en marche: il faut les créer, et les solutions les suivent.»

Antoine de Saint-Exupéry

Références:

1. SPF Emploi, Travail et Concertations sociale / DG Humanisation du travail, *Le stress au travail facteurs de risques, évaluation et prévention*, 2006, p.7
2. Selon le Dr Hans Selye, années 30 à 50.
3. Hélène Bonhomme <https://fabuleusesaufoyer.com/parent-epuise-la-premiere-chose-a-faire-pour-sen-sortir/>
4. *Santé & Travail* n° 075 - juillet 2011
5. <http://www.jepenseaussiamoi.be/parent-mais-pas-tout-seul.htm?lng=fr>

Nos coordonnées

- ▶ **Siaka KONATE**, Médiateur : 04/366.83.93
GSM: 0474/33.18.26
Bip : 845
E-mail : siaka.konate@chu.ulg.ac.be
- ▶ **Mikaël JACOLET**, Gestionnaire administratif: 04/366.84.40
Fax : 04/366.84.33
E-mail : mikael.jacolet@chu.ulg.ac.be
- ▶ **Jessica OURAGA**, Psychologue en médiation: 04/366.85.67
Fax : 04/366.84.33
E-mail : jessica.ouraga@chu.ulg.ac.be
- ▶ **Radwan HAJJI**, Psychopédagogue : 04/242.54.34
Fax : 04/366.84.33
E-mail : radwan.hajji@chu.ulg.ac.be

▶ mediation.personnel@chu.ulg.ac.be

Des personnes de contact à identifier:

.....

.....

Notes:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

«Quand on ne peut revenir en arrière, on ne doit que se préoccuper de la meilleure manière d'aller de l'avant.»

(Paulo Coelho)



Carnet de travail utilisé lors d'animations de formations et d'accompagnements du Service de médiation du personnel du CHU de Liège—Novembre 2017