

LE STRESS

LE STRESS PROFESSIONNEL

DEFINITIONS :

(Schuller, 1980)

Stress = terme général pour définir le domaine d'étude.

Agents stresseurs (stressors) = situation ou évènement qui produit un effet nocif chez la personne.

Réaction de stress = réponses des individus aux agents stresseurs.

Cf. **réaction de bon stress**.

PHYSIOLOGIE DU STRESS :

Il existe **deux hormones** importantes.

Ce qui peut générer du stress est capté par les **sens**, va au **cortex**, puis à l'**hypothalamus**. Celui-ci actionne la **chaîne du SN autonome**, mobilise **adrénaline** et **catécholamines** pour s'adapter à la situation.

EX, au niveau :

- du coeur = augmentation de la fréquence et du débit.
- de la peau = vasoconstriction
- des poumons = bronchodilatation (respiration facilitée)
- du cerveau = vasodilatation (meilleure oxygénation)...

Le stress permet d'atteindre le maximum de ses performances (ex des sportifs).

Le **Cortisol** a pour fonction d'apporter et de régénérer l'énergie qui a été consommée par l'adrénaline.

La réaction hormonale est plus lente = chaîne qui part de l'**hypothalamus**, vers l'**hypophyse** et qui mobilise de l'**ACTH**.

La **Noradrénaline** est impliquée dans l'attaque.

L'**Adrénaline** est impliquée dans la fuite.

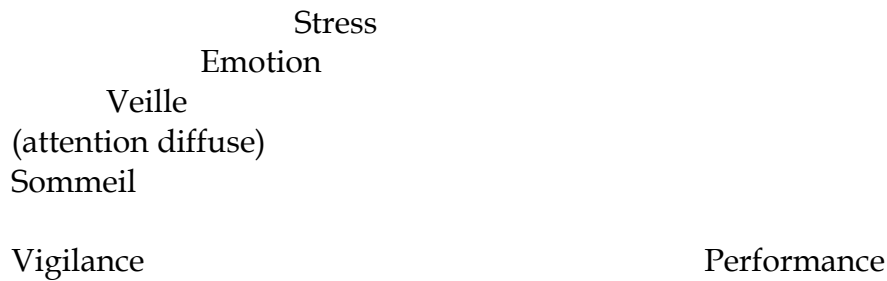
Phase d'alarme --- phase de résistance.

Le temps est **ralenti** par rapport à l'objectivité. Il y a un phénomène de **grossissement sur l'évènement** parallèlement à une **disparition du champ**. (au ralenti, dans les détails : le vécu est moins fugitif que la réalité). C'est "l'effet jumelle". On utilise le **débriefing** pour reconstituer la réalité de la situation.

Le stress est utile = **bon stress**.

- il augmente la capacité d'attention
- il mobilise la mémoire, le jugement, la volonté, la combativité.
- il améliore la prise de décision.
- il favorise la performance dans l'action physique

Cf. Courbe de Dodron.



L'expérience donne beaucoup de ressources.

+ Epictète : "Ce n'est pas l'évènement qui trouble l'homme, c'est l'idée qu'il s'en fait" .

+ Mc Grath : "un potentiel de stress existe quand une situation est perçue comme présentant une demande qui menace de dépasser les capacités et les ressources de l'individu qui doit l'apporter".

L'AJUSTEMENT

RESSOURCES	balance	MENACES
cognition		stresseurs
émotion		inconfort
motivation		traumatismes
expérience		conflits
condition physique		crises

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS LIES A LA RESISTANCE AU STRESS :

- + Conviction optimiste de pouvoir infléchir le cours des évènements.
- + Capacité d'accroître la distance entre le sujet et la situation = utilisation des mécanismes de défense.
- + Tentatives de contrôler la situation (l'emprise sur un secteur peut compenser l'impuissance sur les autres).
- + La restructuration de l'environnement.
- + L'autonomie, l'ascendance
- + L'entraînement =
- aguerrissement,

- expérience de situations analogues.

+ Le soutien social =

- intégration dans le groupe

- cohérence et solidarité du groupe

- confiance aux capacités du groupe.

Ce qui fait la différence entre stress aigu et trauma, c'est la notion de surprise.

LA GESTION DU STRESS :

1- identifier les stressseurs (réduire les sources de stress...)

2- identifier les réactions de stress

3- contrôler la réaction de stress :

- neutraliser la réponse physiologique (relaxation...).

- modifier ses comportements (affirmation de soi...)

- développer des attitudes efficaces (stratégies cognitives...)

LES STRESSEURS AUX URGENCES :

1- la gravité de la situation :

- appréciation de la gravité

- vie en péril (infarctus)

- responsabilité par rapport à la vie du soigné

2- les éléments imprévisibles :

- ceux auxquels les infirmières ne sont pas préparées

- plusieurs grands brûlés / polytrauma de la route

- cas d'empoisonnements massifs

3- le manque de temps :

- faire plusieurs choses à la fois

- situation qui demande un acte rapide

- insuffisance de locaux / matériel / personnes

4- difficultés de la vie privé :

- enfants

- couple

5- mauvais rapports avec le personnel :

- avec les médecins, la direction

- avec les collègues (conflits, pressions).

6- personnalité difficile du soigné :

- malades exigeants / agressifs

- malades psychiatriques

7- pressions du public :

- malades impatients / anxieux en attente
- famille et proches du soigné envahissants

TECHNIQUE DE GESTION DU STRESS :

1- établir l'inventaire (ci dessus) :

- charges / surcharges
- incertitudes / menaces
- relations conflictuelles
- désagréments / déceptions
- insatisfactions / frustrations

2- comment les affronter vous ?

- les oublier ?
- les comprendre ?
- vous sentez-vous responsable ?
- mettez-vous les torts sur les autres ?
- utilisez-vous l'humour ?
- changez-vous d'attitude ?
- changez-vous de comportements ?

LES STRESSEURS DE CRISE :

- 1- ambiguïté - incertitude (ne pas comprendre la situation).
- 2- impuissance - contraintes
- 3- isolement - manque de communication
- 4- ennui - attente
- 5- manque de soutien - manque de reconnaissance
- 6- menaces - danger
- 7- doutes quant à la mission

TYPES DE STRESSEURS (peuvent être réunis) :

+ Les contraintes de l'environnement :

- visibilité / bruit / nuisance
- inconfort / climat / confinement
- = **STRESS CHRONIQUE** (action)

+ Les compétences inadaptées à la tâche :

- échec des procédures connues

- problèmes insolubles
- accroissement de la charge
= **STRESS AIGU** (compréhension)

+ **Situation de danger** :

- risques / menaces de mort
- maladies / blessures graves
- présence de la mort
= **TRAUMA**

THEORIE DE ROZEMAN ET FRIEDMAN

Travail au niveau adrénaline et cortisol

L'anxiété est un état psychologique =

- pessimisme
- tension permanente
- stress
- attente du danger, de choses pénibles.

L'ANXIEUX au niveau du comportement =

- 1) **mots** : "comment se fait-il" ; "que se passe t'il" ?
- 2) **Communication** : pessimisme, questionne beaucoup
- 3) **sentiments** : appréhension, inquiétude, peur
- 4) **messages contraignants** : "ne te mêle pas..."
- 5) **pensée / action** : indécision, longue réflexion
- 6) **goûts** : sécurité, anticipation, prévision
- 7) **Allergie** : incertitude / prise de risque
- 8) **Frustration** : danger, manque de repères
- 9) **effets sur autrui** : dérision, incompréhension
- 10) **incompatibilité** : avec le fonceur
- 11) **Face au stress** : besoin d'assurance, de soutien
- 12) **Stratégies** : anticipation, prévention, évitement.

Augmentation du cortisol ---> pb d'envahissement microbien ---> immunité moindre à cause du cortisol

+ **Les croyances** générant ce comportement :

"Le monde est plein de danger" ; "si on est pas vigilant, on court de gros risques" (BECK).

Le processus **d'assimilation** consiste à faire grossir le noyau central avec de nouvelles expériences.

Utilisation de **l'accommodation** : la réalité doit faire évoluer les croyances, sinon rigidité.

+ **Les règles :**

“Je dois toujours anticiper les problèmes et prévoir le pire”

+ **Emotion dominante :**

Anxiété

+ **Caractéristiques :**

Tension physique excessive

Appréhension des risques

soucis fréquents et intenses

+ **Situations critiques :**

Pas de repères et d’infos rassurantes

incertitude de l’inconnu

pas de nouvelle d’un proche

+ **Stéréotypes :**

S’inquiéter, questionner, prendre des précautions.

L’ANXIEUX par rapport à la relation d’aide :

1) se montrer fiable et sérieux

- faire preuve de compétences

- éviter les paradoxes, les incohérences

- soigner les détails

- être prévoyant

2) se montrer rassurant

Dédramatiser par de l’humour gentil.

3) l’aider à relativiser ses soucis

Explorer avec lui les conséquences fâcheuses

4) Eviter les relations conflictuelles

5) Pas le surprendre (réaction de sursaut)

6) Pas se laisser envahir par sa ...

7) Pas faire part de vos inquiétudes

8) Utiliser ses capacités d’anxieux (prudence, vigilance, prévention)

entre les deux = **PERFECTIONNISTE**

LE FONCEUR

= Compétition contre le temps et contre les autres. Veut être le meilleur.

1) **Mots** : “soyez bref”, “ensuite”, “alors” ...

2) **Communication** : directe, rapide, informelle, concise, parle vite, interrompt, finit la phrase des autres

3) **Sentiments** : insensible, dur, exigeant, impitoyable

4) **Message contraignant** : “dépêche toi”

5) **Pensée-Action** : agit puis réfléchi, urgence, défi

6) **Goûts** : aventure, compétition, vitesse

7) **Allergie** : règlements, procédures...

8) **Frustration** : attente, inaction, soumission

9) **Effet sur autrui** : dominateur, ambitieux, efficace, agité, téméraire, impatient.

10) **Incompatible** : avec anxieux, obsessionnel, dépressif

11) **Face au stress** : par action, difficulté dans attente et ambiguïté

12) **stratégies** : attaquer, blâmer

13) **Echec** : dépression (forme décompensatoire)

+ Ses croyances

“Seule la première place compte”

“Les gens doivent être fiables et compétents”.

+ les règles :

“Je dois relever tous les défis”

“Je dois aller le plus vite possible”

+ Sentiment

= le défi

+ Caractéristiques

Goût de la compétition

hyperactivité, efficacité

lutte contre le temps, impatience, ponctualité

intolérant à la nonchalance

résistance à la fatigue, à la douleur

ambition, engagement, énergie, combativité

carriériste

négligence de la vie familiale

recherche du contrôle, goût du conflit

+ Situation critique

être empêché d'agir (prison...)

LE FONCEUR par rapport à la relation d'aide :

- 1) être **fiable, compétent** et **ponctuel**
- 2) **s'affirmer** quand il tente de vous contrôler
- 3) l'aider à **relativiser** (tendance à dramatiser)
- 4) lui faire découvrir les **joies de la détente**
(expliquer la nécessité alternance repos / effort)
- 5) **Attention aux critiques** ; être très précis
- 6) **éviter de négocier "à chaud"** avec lui
- 7) **pas se laisser entraîner dans ses défis**
- 8) **éviter d'entrer en compétition** avec lui
- 9) **pas dramatiser les conflits** (susceptibilité)
- 10) **lui faire comprendre le point de vue d'autrui**

BURN OUT = stress chronique, état d'épuisement. Nécessité de repos.

COMPORTEMENT DE TRAC = STRESS AIGU

- précipitation
- agitation
- tremblement
- mouvements inadaptés
- voix / fous rires
- bras rigides
- mains cachées
- tension du visage
- rougissement / pâleur
- oppression respiratoire....

LE TRAUMA

L'AUTONOME

- 1) **Mots** : "je te demande...", "veux-tu"...
- 2) **Communication** : directe et franche
- 3) **Sentiments** : acceptés et exprimés clairement
- 4) **message contraignant** : "assume-toi"
- 5) **Pensée-action** : cohérence, réflexion = action
- 6) **Goûts** : autonomie, temps à soi, calme
- 7) **Allergie** : excitation, soumission, compétition
- 8) **Frustrations** : agitation, précipitation, contrainte
- 9) **Effets sur autrui** : serein, pondéré, prudent
- 10) **incompatible** : avec fonceur
- 11) **Face au stress** : évite de s'exposer, bonnes ressources
- 12) **Stratégies** : réflexion, planification, contrôle

TYPE A

Caractéristiques :

- hyperactif, impatient
- combatif, goût du défi
- ambitieux, énergique
- dominateur, exigeant
- internaliste
- efficace, productif

Personnalité :

- compétitive
- perfectionniste
- narcissique
- antisociale
- paranoïde

TYPE B

Caractéristiques :

- assertif, calme
- autonome, serein
- contrôlé, réfléchi
- pondéré, prudent
- faible avidité

- prend du recul

Personnalité :

- autonome
- modéré
- passive-agressive
- schizoïde

TYPE C

Caractéristiques :

- émotif, timide
- discret, isolé
- passif, soumis
- faible estime de soi
- évite les risques

Personnalité :

- anxieuse
- évitante
- dépendante
- histrionique

STRATEGIES DE COPING = AJUSTEMENT

1) Centrées sur le problème :

- réfléchir, anticiper
- l'informer, planifier
- agir sur l'évènement

2) Centrées sur les émotions :

But : atténuer la tension

Moyen : défenses psychologiques

- dédramatiser, accepter, rationaliser
- positiver, réprimer les émotions
- minimiser la menace, idéaliser

3) Mise à distance (distanciation) :

But : éloigner l'évènement

Moyens : défenses psy

- fuite, évitement, distraction
- déni, dénégation, omnipotence
- humour, dérision, fantasme

TP : STRESS, TRAUMA ET FONCTIONNEMENT DU SAMU

La cellule d'urgence médico-psychologique est rattachée au Samu 75 et à l'hôpital Necker. Elle est composée de psychologues, de psychiatres et d'infirmiers psychiatriques.

Les évènements sont définis dans un décret = « évènements à fort retentissement psychologique » (attentats, accidents de la route, morts sur voie publique, hold up...)

Plans rouge et blanc = mesures de secours déclenchées par le préfet lors de catastrophes majeures. Samu + pompiers + policiers.

Les interventions psychologiques de ces cellules :

- Au niveau de la formation des équipes de secours
- Au niveau des impliqués
- Interventions primaires (juste après l'événement) pour un premier secours psychologique
- Interventions post-immédiates = débriefing (3 à 10 jours après l'événement)
- Interventions ponctuelles (1 ou 3 RDV plus tard)
- Régulation téléphonique au niveau psy.

Stress.

Selye : « syndrome général d'adaptation ». Effets physio, psycho et comportementaux
Stressor → individu → je peux faire ou / je peux pas faire.

En cas de stress majeur, on aura recours qu'à des réactions de type automatique. Tiers pour repérer le stress. Responsabilité première = se protéger soi-même.

Trauma

Elément qui est en nous, mais qui ne nous appartient pas. Un rêve traumatique ne change jamais. 80% = autorésolutif ; 5% = PTSD

Biais : phénomène de compassion, d'identification, de jugement (pouvoir entendre la culpabilité de l'autre), de fascination

Psychologues sur le terrain : veille active ; générer liens et confiance avec l'équipe dans laquelle on est intégré.

Dominique DOMESSE : hôpital Saint Antoine

OBEGI : CMME St Anne

PONSETI : Villeneuve st George

BENSLAMA : cité U (ancien prof psychopraticien).