

LE STRESS ET LE STRESS CUMULATIF CHEZ LES INTERVENANTS DANS LE CADRE D'UNE CRISE

Causes de stress sur le terrain les plus fréquemment signalées

- Conditions de vie difficiles
- Charge de travail considérable ou, au contraire, inactivité
- Aspect relationnel et communication
- Manque de loisirs ou de vie sociale
- Insécurité
- Risques d'agression
- Atteintes à l'équilibre personnel et risques pour la santé
- Crainte des suites ou de la répétition d'une crise sanitaire
- Risques de maladies et manque d'infrastructures médicales
- Situations qui remettent en cause les valeurs, les idéaux et les croyances d'une personne
- Exposition aux souffrances permanentes et au traumatisme des victimes
- Hostilité/besoins non satisfaits des bénéficiaires
- Stress associé à l'entourage familial, au-conjoint accompagnant
- Instabilité financière

Le stress cumulatif chez l'intervenant

Le stress cumulatif résulte de l'accumulation de plusieurs facteurs de stress dont notamment une lourde **charge de travail**, un **manque de communication**, un sentiment de **frustration** devant l'incapacité de répondre aux besoins des bénéficiaires, l'**impossibilité de se reposer** ou de se détendre. Dans des circonstances normales, une bonne gestion du stress, individuellement ou en groupe, permet de le maîtriser, mais dans certaines situations, dont celle émanant de la crise ukrainienne, un stress cumulatif peut se développer rapidement et se transformer en épuisement professionnel (burn out).

Le stress cumulatif est la forme la plus fréquente de stress observée chez les intervenants car il est dans une large mesure inhérent au travail humanitaire et aux interventions d'urgence. Cependant, il faut veiller à ce qu'il ne dépasse pas des **limites raisonnables**, en toutes circonstances.

Comment reconnaître le stress cumulatif ?

LES SIGNES LES PLUS COURANTS DU STRESS CUMULATIF SONT LES SUIVANTS :

Symptômes physiques : fatigue excessive, diarrhée, constipation, maux de tête, douleurs abdominales et mal de dos, troubles du sommeil, modification de l'appétit.

LE STRESS ET LE STRESS CUMULATIF CHEZ LES INTERVENANTS DANS LE CADRE D'UNE CRISE

Signes émotionnels : anxiété, frustration, sentiment de culpabilité, sautes d'humeur, pessimisme ou optimisme injustifié, irritabilité, crises de larmes, cauchemars, apathie, dépression.

Symptômes mentaux : trous de mémoire, difficultés de concentration, rendement médiocre au travail, attitude négative, perte de créativité et de motivation, sensation d'ennui, discours intérieur négatif, paranoïa.

Symptômes relationnels : sentiment d'isolement, intolérance à l'égard d'autrui, ressentiment, solitude, problèmes de couple, remarques continuelles, repli sur soi, comportement antisocial.

Modification du comportement : consommation accrue d'alcool, de médicaments et/ou de tabac, changements dans les habitudes alimentaires ou le comportement sexuel, propension accrue à prendre des risques, hyperactivité, évitement, attitudes cyniques.

Effondrement des systèmes de croyance : sentiment de vide, remise en question des convictions religieuses, sentiment de ne pas être pardonné, recherche de solutions magiques, perte des raisons de vivre, besoin de conforter son estime de soi.

Comment prévenir le stress cumulatif ?

UTILISEZ PLEINEMENT VOS RESSOURCES PERSONNELLES

- Cultivez votre réseau social
- Pratiquez des activités de loisirs

APPRENEZ À VOUS CONNAÎTRE

- Prenez conscience de vos réactions, vos limites, vos ressources en situation de stress

PARTAGEZ – COMMUNIQUEZ – EXPRIMEZ-VOUS CLAIREMENT

- Trouvez quelqu'un à qui vous pourrez faire part de vos doutes, de vos craintes, de vos déceptions
- Exprimez vos besoins (à votre chef et vos collègues)
- Sachez dire « non » si l'on exige trop de vous sur le plan professionnel

SOUTENEZ-VOUS MUTUELLEMENT

- Montrez-vous attentifs à vos collègues et écoutez-les
- Évitez de les critiquer ou de dévaloriser leurs remarques
- Soyez attentif à leurs changements de comportement et, au besoin, proposez quelque chose (par exemple, un long week-end)

Quelques recommandations supplémentaires

- Respectez autant que possible l'horaire de travail habituel
- Consacrez suffisamment de temps au repos, à la détente et à la vie sociale

LE STRESS ET LE STRESS CUMULATIF CHEZ LES INTERVENANTS DANS LE CADRE D'UNE CRISE

- Prenez des repas équilibrés à des heures régulières. Évitez l'abus d'alcool ou d'autres substances
- Veillez à rester en bonne forme physique. Faites des choses qui vous font plaisir

Votre hiérarchie joue un rôle fondamental dans la prévention et la prise en compte du stress sur votre lieu de travail. Elle peut vous rediriger vers les services de prévention interne ou externe ou tout autre soutien interne ou externe disponible.

LE STRESS ET LE STRESS CUMULATIF CHEZ LES INTERVENANTS DANS LE CADRE D'UNE CRISE

Questionnaire d'auto-évaluation

La situation de crise que nous vivons actuellement est source de surcharge de travail et de stress. Nous vous proposons via le questionnaire qui suit de vous « pauser » un moment et de faire le point sur ce que vous vivez.

Choisissez les réponses les plus appropriées pour chaque affirmation en fonction de la fréquence suivante (au cours du dernier mois)

Presque toujours : 4 points

Souvent : 3 points

Rarement : 2 points

Presque jamais : 1 point

1. Vous manquez de temps pour faire les choses qui vous plaisent.	
2. Vous aimeriez avoir plus de soutien ou d'aide.	
3. Vous manquez de temps pour faire votre travail d'une façon satisfaisante.	
4. Vous avez de la difficulté à vous endormir parce que trop de choses vous préoccupent	
5. Vous sentez que les gens attendent tout simplement trop de vous.	
6. Vous vous sentez dépassé(e).	
7. Vous avez des pertes de mémoire ou avez de la difficulté à prendre des décisions parce que vous avez trop de choses à l'esprit.	
8. Vous considérez être dans une situation où vous ressentez beaucoup de pression.	
9. Vous sentez que vous avez trop de responsabilités.	
10. Vous êtes épuisé(e) à la fin de la journée.	
Total	
Résultat : 0 à 25 (stress modéré) – au-delà de 25 (stress dit élevé)	

Ce questionnaire est tiré de l'ouvrage de J. Thiboutot « Gestion de stress et travail policier », traduction libre (non validée scientifiquement) de Girdano et coll. (1977), M. Berclaz y a apporté ses propres modifications.

Il est normal, dans certaines fonctions, de comptabiliser un niveau de stress plus élevé actuellement. Ce niveau, selon toute probabilité, va redescendre lorsque la situation se normalisera.

Néanmoins, si votre score dépasse les 25, soyez-en conscient et prenez soin de vous. Les quelques recommandations reprises dans ce fascicule pourraient vous aider. N'hésitez également pas à en parler à votre hiérarchie et à demander de l'aide.