



Gestion du stress

# Séminaire



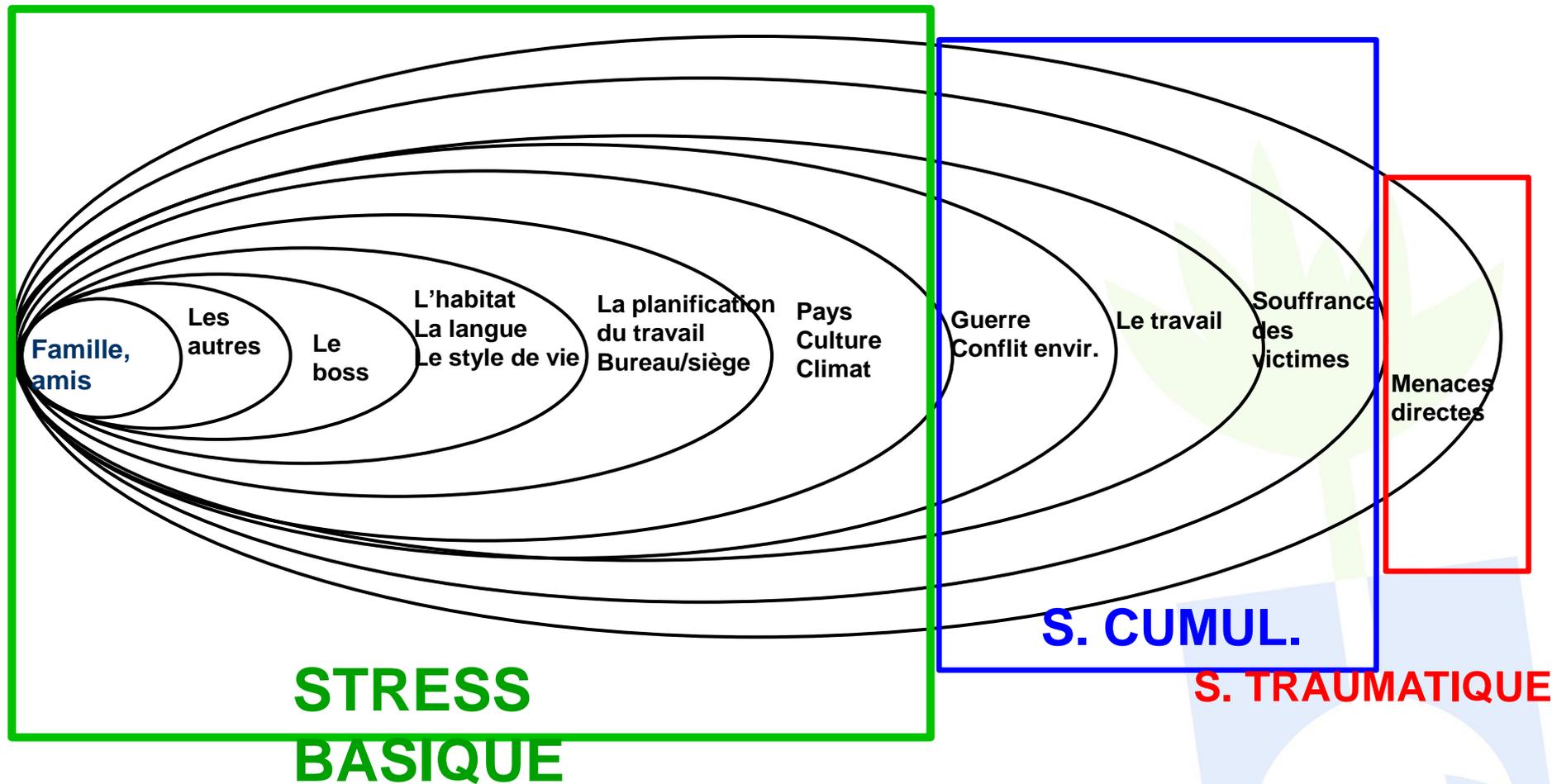
Marianne Kédia  
Psychologue - Conseillère gestion du stress et soutien psychologique

DR

3 juillet 2013

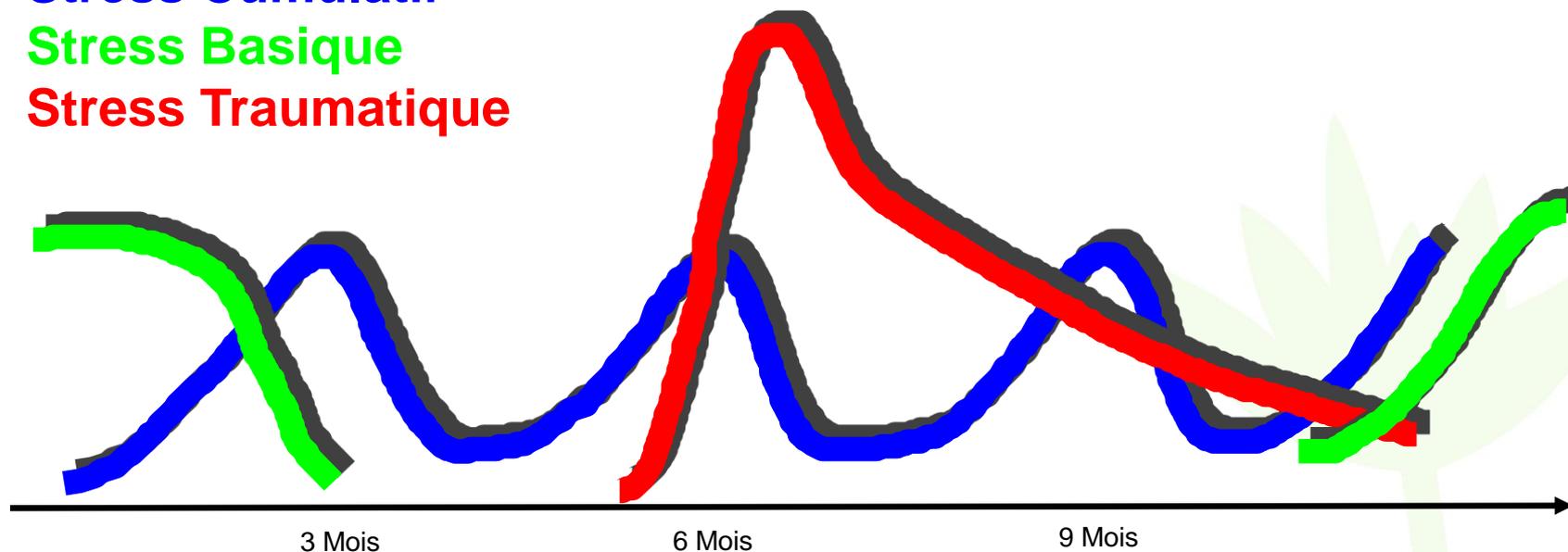


# Les causes du stress en mission



## Evolution du stress au cours d'une mission

**Stress Cumulatif**  
**Stress Basique**  
**Stress Traumatique**

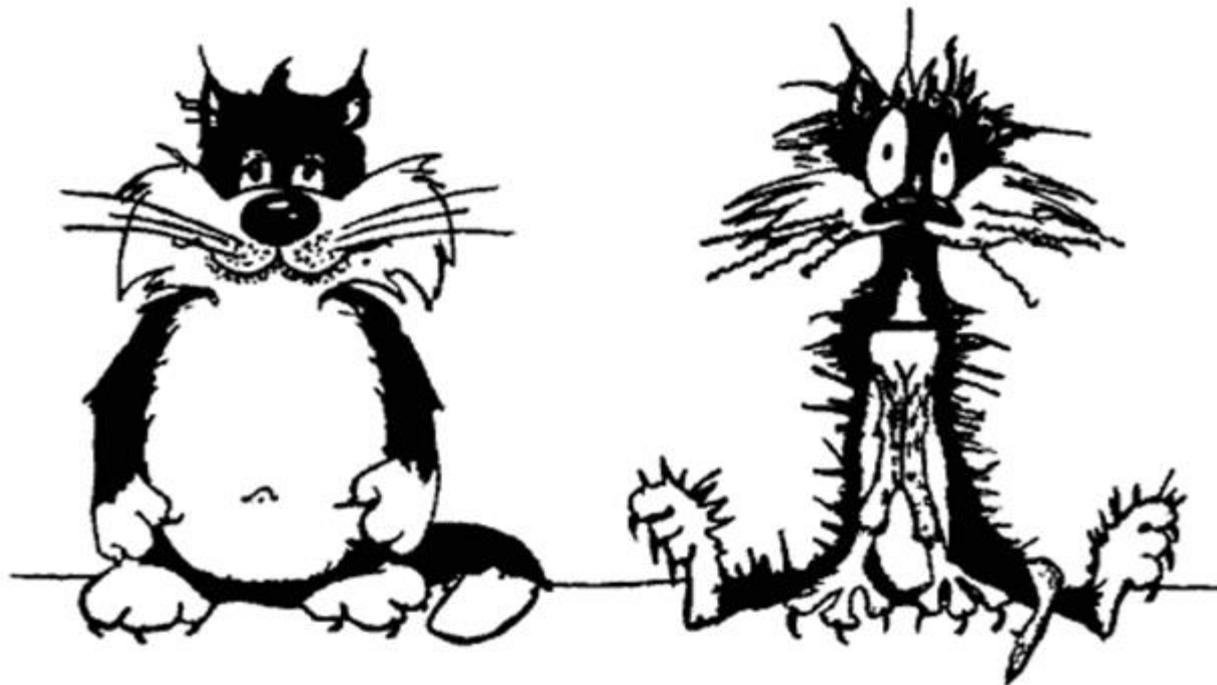


### Arrivée :

- Rompre avec la routine
- Nouvel environnement
- Intégrer une nouvelle équipe

### Départ :

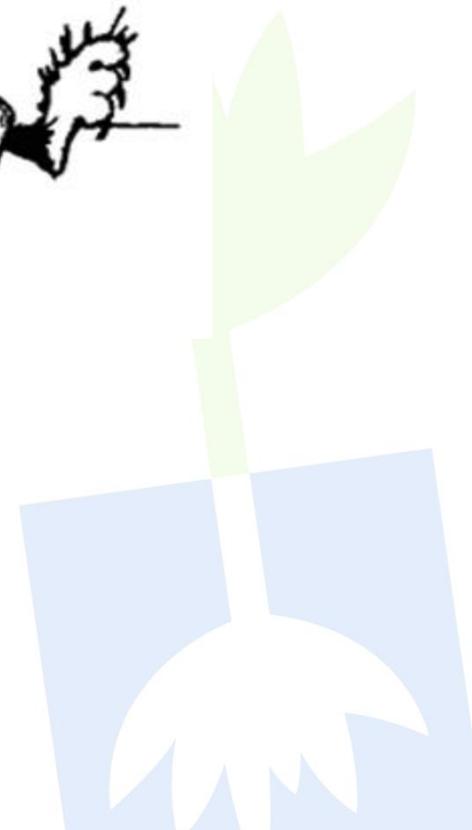
- Nouvelles opportunités de travail
- Evaluation
- Faire ses adieux à l'équipe
- Retour chez soi



**Avant**

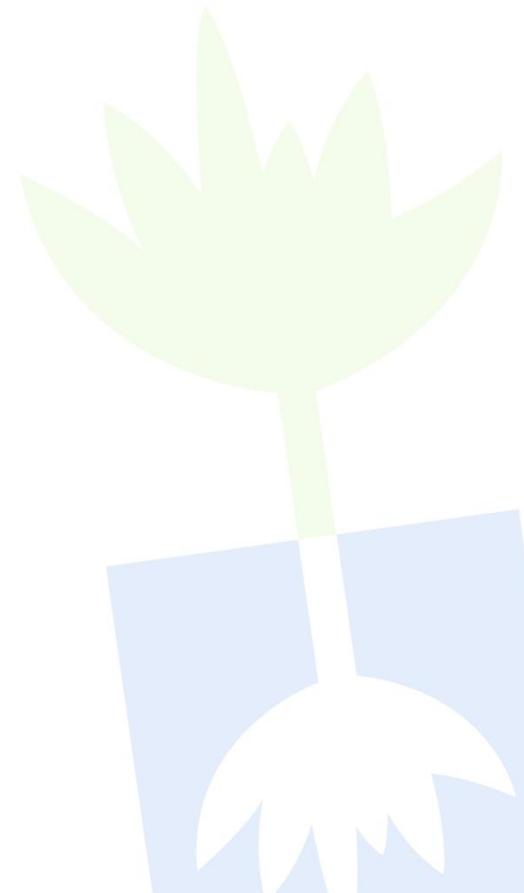
**Après**

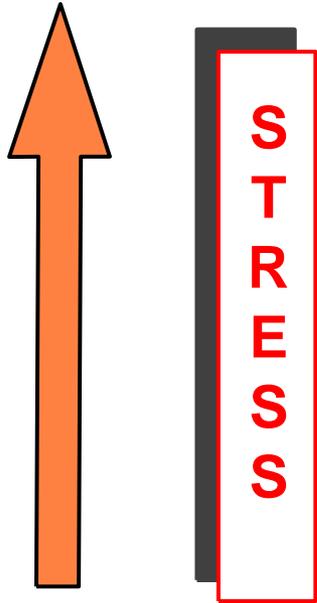
## 2. EFFETS



4 groupes :

- Intellectuel
- Comportemental
- Humeur
- Physique, somatique





**Concentration**  
Mémoire, capacité d'analyse,  
Prise de décision,  
Communication

**Impulsivité, prise de risques  
accrue**  
Activité peu productive, alcool,  
médicaments

**Dépression, inhibition**  
Agressivité, impatience  
Conflits dans l'équipe  
Démotivation

**Troubles du sommeil**  
Fatigue  
Maladie  
Accidents



## Témoignages du terrain

*“En 1993, nous vivions à Phnom Penh, Cambodge. Dans le pays, la violence était toujours très présente et la vie parfois très dangereuse. Un soir, nous regardions la télévision, un film dramatique sur une chaîne satellite, le film arrivait au moment où le méchant allait être démasqué par une enquête bien menée... Le suspens était au plus haut point lorsqu’une fusillade éclata dans la rue à l’extérieur de notre maison. D’abord un AK47, puis un gros calibre de 50mm. Tout d’un coup, nous avons tous bondi et plongé sur la télécommande pour monter le son et ne pas rater la chute du film. C’était vraiment fou... On faisait ce genre de chose assez souvent... Nous nous demandions si c’était l’habitude ? Ou le déni ? Le surmenage ? Ou juste la résignation ?”*

*(extrait de Fawcett, 2003, p. 61).*

## Syndrome de surmenage

- Épuisement long terme
- Épuisement physique et psychologique menant à :
  - perception de soi-même dépréciée,
  - attitude négative au travail,
  - baisse de l'engagement
  - sentiment de donner plus que l'on reçoit

Plus vous êtes impliqués  
dans votre travail plus  
vous risquez le  
surmenage



## Fatigue de compassion

Baisse graduelle de la compassion au fil du temps menant à :

- l'engourdissement émotionnel,
- au désespoir,
- baisse de satisfaction de l'expérience,
- une attitude négative omniprésente...

Plus vous êtes empathique  
plus vous courez de risques



# Changements internes

## Identité

Chaleur humaine  
Optimisme  
Empathie  
  
vs  
  
Froideur  
Pessimisme  
Distance

## Vision du monde

Réalité sadique  
et perversité

## Ressources

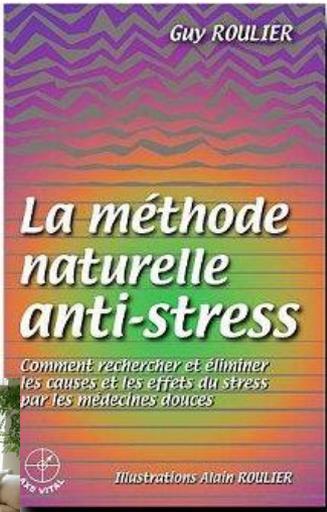
Espérance  
pardon,  
moral,  
humanité

## Estime de soi

Difficultés à  
s'occuper de soi  
même, à se rassurer



# 3. SOLUTIONS



## RESPONSABILITES

### 3 niveaux

#### Individuel

Hygiène de vie

Comportement

Loisir

Support mutuel

Réseau social

Solidarité

#### Management

Environnement

Esprit d'équipe

Communication

Discipline

Règles de sécurité

Gestion du stress -  
Désamorçage

#### Institution

Information

Formations

Sécurité

Conditions de travail

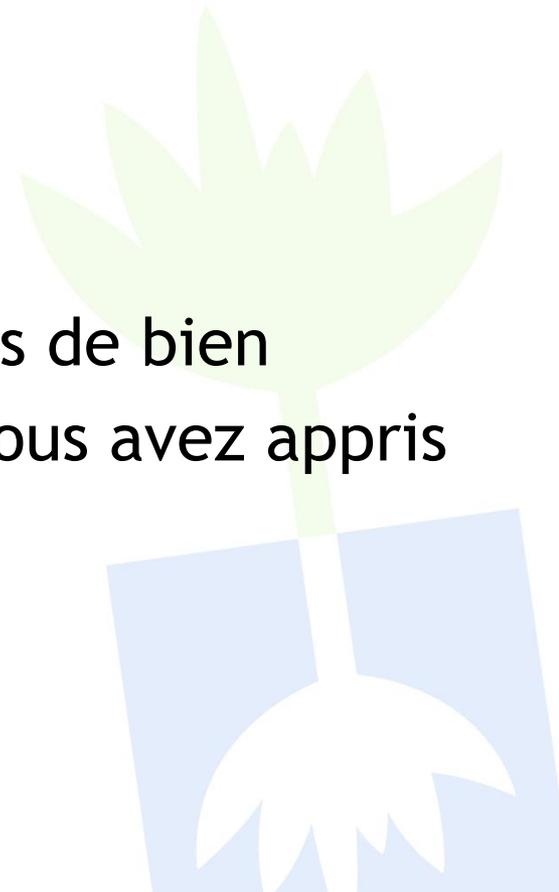
Mesures administratives

Prévention du stress

Soutien psychologique

# 10 conseils journaliers pour les Humanitaires

1. Dormir suffisamment
2. Manger et boire correctement
3. Varier les tâches de travail
4. Faire un peu d'exercice
5. Se faire plaisir
6. Concentrez vous sur ce que vous faites de bien
7. Prenez le temps de penser à ce que vous avez appris
8. Un brin d'humour
9. Priez, méditez ou relaxez vous
10. Encouragez vos collègues

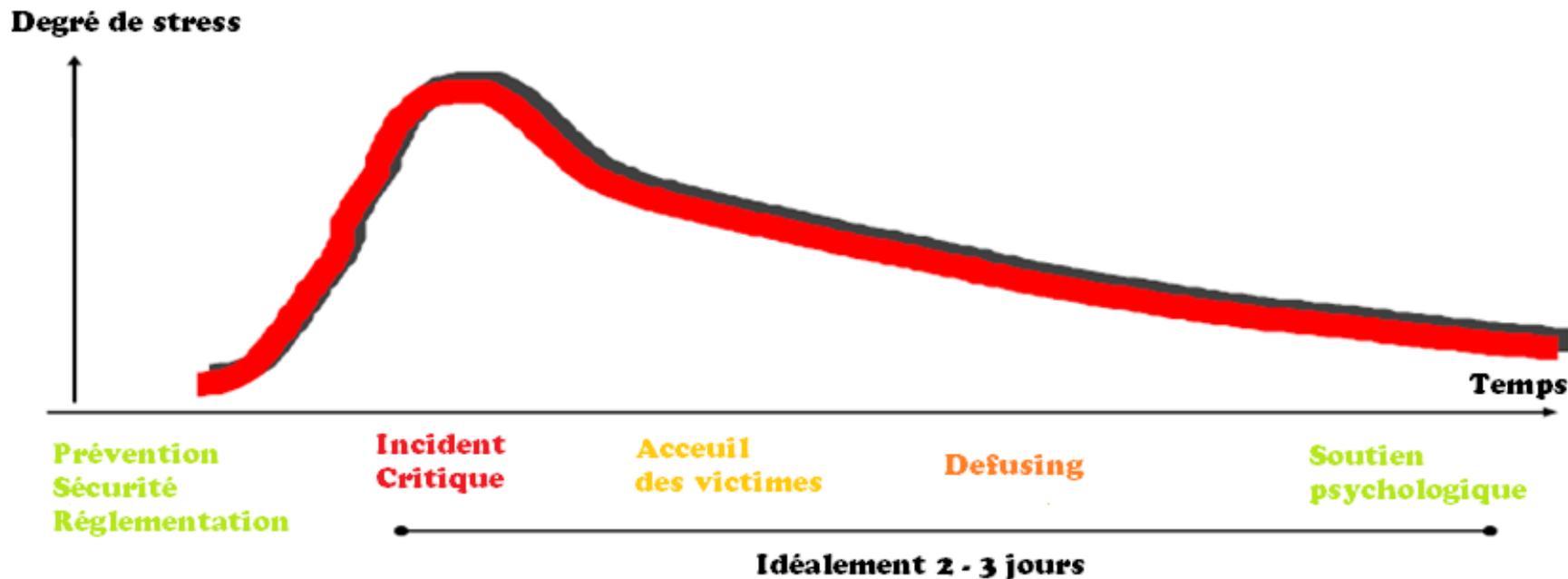




## 4. STRESS POST-TRAUMATIQUE

# Incident Critique

## ■ TEMPORALITE



Seul le groupe de soutien psychologique est autorisé à déclarer un incident critique et à décider de l'organisation ou non d'une réponse de soutien.

Le siège doit donc être informé immédiatement pour que les membres du groupe de soutien psychologique soient contactés et qu'une réponse appropriée à l'incident soit organisée

# ACCUEILLIR LES VICTIMES D'UN INCIDENT CRITIQUE : 10 étapes

1. L'accueil réservé aux victimes d'un incident critique est extrêmement important.
2. Avant toute chose leur sécurité doit être garantie.
3. L'état de santé des victimes doit être vérifié et les premiers soins prodigués si nécessaire.
4. Toutes les mesures nécessaires à leur récupération et à leur bien-être doivent être mises à disposition (= repos, nourriture, douche, sérénité... Éviter l'alcool dans un premier temps)
5. Les victimes d'un incident critique ont principalement besoin d'être écoutées et de sentir que quelqu'un est intéressé par ce qu'elles ont à dire.
6. Fournir autant d'informations que possible sur l'incident en question
7. Faire savoir aux victimes ce qui va se passer. Par exemple : debriefing, cessation d'activité, travail
8. Proposer de contacter de la famille ou des amis
9. S'assurer, si possible que les victimes restent ensemble.
10. Il est crucial que les victimes soient isolées de toutes sources supplémentaires de stress. Cependant, elles peuvent éventuellement prendre part à certaines activités.

Defusing

**Les collègues** peuvent aider et soutenir au mieux les victimes d'un incident critique en étant disponibles à tout moment et en s'assurant qu'elles ont tout ce dont elles ont besoin.

## DEFUSING

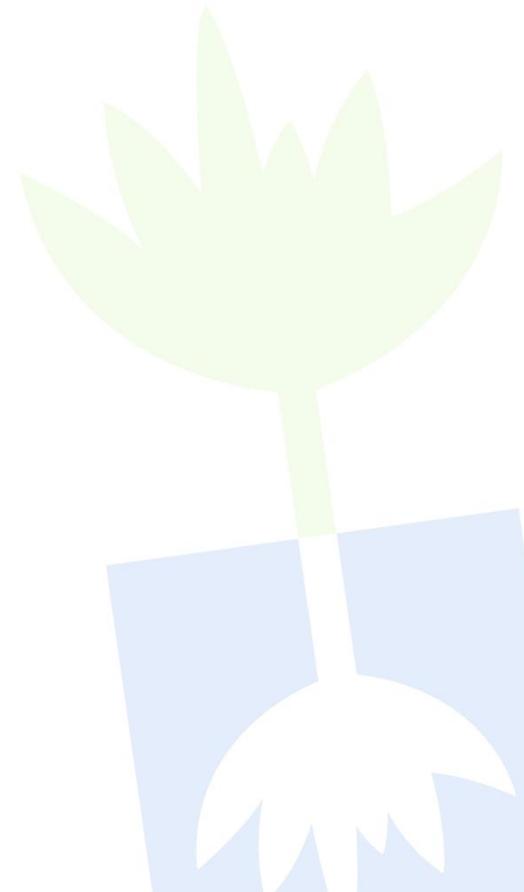
- QUI : Manager sur place
- QUAND : Immédiatement après l'incident
- OU : Emplacement de l'équipe
- QUOI : C'est une discussion non intrusive qui permet aux victimes de partager ce qu'elles ont vécu et de parler de leurs craintes et problèmes immédiats

## Incident Critique & Debriefing :

- Conscient du stress engendré par une situation de crise, ACF a décidé de former un groupe aux techniques de soutien psychologique pour fournir un support rapide à ces équipes.
- **Qui :** 2 Debriefers du siège, anciens expatriés (ou psychologues) formés au débriefing.
- **Quand :** dès que possible (~ 2 jours)
- **Où :** lieu sécurisé sur le terrain
- **Quoi :** conversation ouverte - confidentielle - Liberté de parole, ce n'est pas une enquête.  
Non opérationnel/RH debriefing  
= Debriefing personnel

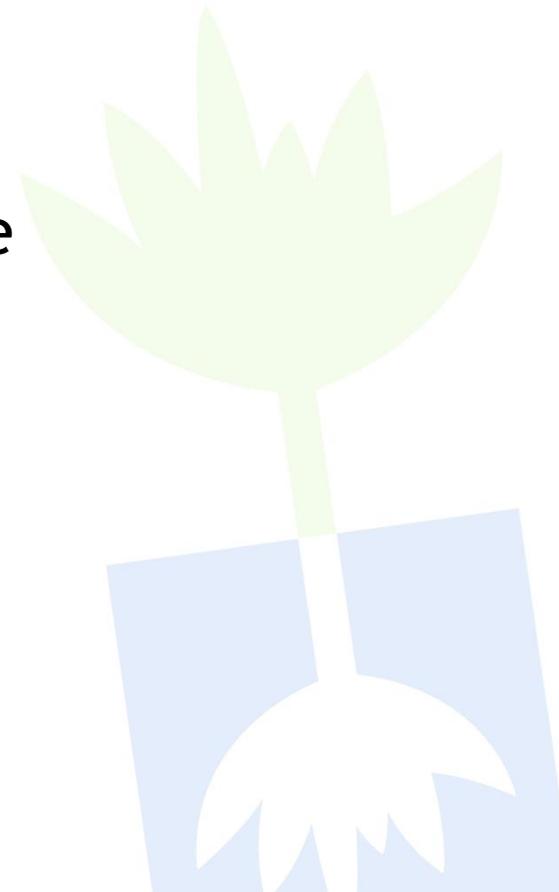
Objectifs = exprimer ses émotions, prévenir et contrôler le stress aigu et le syndrome de stress post-traumatique

# 5. RELAXATION



## Technique de Jacobson

- Concentration sur la respiration et la tension musculaire
- Facile à faire seul
- Court (15 minutes)
- Plus vous pratiquez, plus c'est efficace



Marianne Kédia

Psychologue - Conseillère gestion du stress et soutien  
psychologique

