

## La gestion du stress dans le travail relationnel – La soutenabilité sociale dans le travail des soignants

**WebQuest Description:** Travailler sur et avec les émotions peut être très exigeant. Apprenez à activer vos ressources pour faire face aux situations professionnelles à forte charge émotionnelle. Remarque : Ce WebQuest est diffusé sous licence Creative Commons BY – SA. Sa réutilisation, son adaptation et sa distribution sont autorisées à condition de créditer les auteurs et de diffuser les produits dérivés sous les mêmes conditions. Détails dans la section « Fichiers joints » (voir ci-dessous).

**Grade Level:** College / Adult

**Curriculum:** Professional Skills

**Keywords:** Soins, travail relationnel (travail sur et avec les émotions), charge émotionnelle, burnout, gestion du stress, ressources individuelles, ressources sociales

**Published On:**

**Last Modified:** 2018-09-27 17:04:10

**WebQuest URL:** <http://zunal.com/webquest.php?w=389444>

### Introduction

Les professionnels de santé sont quotidiennement confrontés à des situations émotionnellement fortes pouvant compromettre leur bien-être psychologique, voire leur santé psychique. Face à un patient, vous pouvez être confronté : Aux émotions de la personne soignée en tant qu'objet de soins. Les émotions, en influant sur la qualité de la communication entre soignant et soigné, peuvent contribuer à la qualité des soins. À vos propres émotions en tant que condition – Vous devez primer vos sentiments personnels (tel que le «désagrément», par exemple) ou expressions (comme la tristesse quand un patient décède), ou au contraire, exprimer des émotions différentes de celles que vous ressentez (être polie alors que vous ressentez de la colère). À vos émotions en tant qu'outil de travail. Votre ressenti est l'instrument par lequel vous percevez, comprenez et interprétez une situation, par exemple lorsqu'un contact tactique avec un patient vous permet de constater qu'il a de la fièvre. Ce WebQuest a pour objectif de vous aider à préserver durablement votre équilibre psychique en vous appuyant sur vos ressources individuelles lorsque vous travaillez avec et sur les émotions.

### Tasks

Attention : avant de commencer, veuillez lire attentivement les consignes de la page suivante ! Ce WebQuest comporte deux parties : Dans un premier temps, vous aborderez la question du stress dans le travail relationnel de votre propre point de vue. Il n'y a donc pas de bonne ou de mauvaise réponse. N'hésitez pas à faire part de vos expériences dans votre travail quotidien. Dans un deuxième temps, vous collaborerez une présentation (sur une grande feuille) avec votre groupe. Cette présentation aura pour titre : Ressources pour le travail relationnel (travail avec et sur les émotions) – Nos ressources essentielles et nos expériences. Dans la leçon suivante, chaque groupe présentera brièvement ses résultats aux autres (10 minutes max.)

### Process

Description détaillée du déroulement des activités Suivie de documents et de liens sur la santé des soignants, pour vous aider dans votre recherche. Prenez soin de lire d'abord l'ensemble des consignes (Tâches 1 à 5) avant de commencer. Activité n°1 : Autoréflexion (Questionnaire n°2) – Mes ressources 1ère étape : Remplissez individuellement autant de fiches que nécessaire pour chacune des ressources que vous mobilisez (ou pourriez mobiliser) pour faire face à des situations relationnelles difficiles. (Durée : environ 10 minutes). Pensez aux situations stressantes que vous pouvez rencontrer dans votre activité professionnelle quotidienne. A quelles ressources avez-vous recours et comment ? 2ème étape : Discutez-en collectivement dans votre groupe. Quelles sont vos « ancrages mentaux » ? (Durée : environ 10 minutes). Activité n° 2 : Réflexion collective sur les ressources identifiées 1ère étape : Discutez en groupe des opportunités et des risques des ressources identifiées et des stratégies d'adaptation adoptées. A quels types de situations s'appliquent-elles (ou pas) ? Choisissez 3 ressources que vous présenterez aux autres groupes en mettant en évidence les opportunités et les risques pour chacune d'elles. N.B. : Vous pouvez également prendre en compte les résultats de l'autodiagnostic stress. Le cynisme ou l'alcool sont-ils des moyens appropriés d'adaptation à des situations de stress ? Qu'est-ce qui, personnellement, vous donne de la force ? (Durée : environ 10 minutes). 2ème étape : Reportez vos conclusions sur votre feuille de présentation. (Durée : environ 10 minutes). Activité n° 3 : Recherche en ligne – Les arrêts de travail dans le secteur des soins – 1ère étape : Choisissez une ou deux études et lisez-les. Quelle est la situation des soignants par rapports aux professionnels d'autres secteurs ? Si nécessaire, revoyez les diapositives 18 et 19 du diaporama – Difficultés et stratégies d'adaptation dans le travail relationnel – environ 10 minutes). 2ème étape : En vous fondant sur votre expérience personnelle, pourquoi le nombre de jours d'arrêt maladie est-il si élevé dans votre secteur professionnel ? Reportez vos points de vue sur votre présentation. (Durée : environ 10 minutes). Activité n° 4 : Réflexion sur les notions vues dans la leçon 11ère étape : Réfléchissez en groupe aux notions suivantes pour les clarifier. Si vous hésitez, revoyez le diaporama de la leçon. (Durée : environ 10 minutes). Quelle est la différence entre un stresser individuel et un stresser environnemental ? Sont-ils toujours négatifs ? Justifiez votre réponse. Comment définir le travail relationnel ? En quoi constitue-t-il un stresser important ? En quoi l'évaluation de la situation et des ressources est-elle importante dans la gestion du stress ? Que signifie le terme « coping » et quels sont les deux types de stratégies de coping ? Quelle est la différence entre une ressource personnelle et une ressource environnementale (organisationnelle par exemple) ? Selon vous, les ressources sociales sont-elles plus d'ordre individuel ou environnemental ? En quoi sont-elles importantes ? Quel est le lien entre coping et ressources ? Dans quelles situations le stress est-il négatif ? Comment peut-on le prévenir ? Quelles conséquences négatives peuvent en résulter

2<sup>e</sup>me tape : Dans la 1<sup>re</sup>re tape, quels éléments vous semblent particulièrement importants ? Ajoutez-les à votre présentation. Activité n° 5 : Finalisation de la présentation Préparez un exposé bref et précis (10 minutes) et organisez votre présentation (qui parle, dans quel ordre et sur quel sujet). Plan de votre exposé (dans l'ordre qui vous convient) : Nos trois ressources essentielles pour le stress induit par des situations relationnelles. Comment les mobiliser et dans quelles circonstances ? Les raisons, selon nous, du nombre élevé d'accidents de travail dans le secteur des soins. Which terms or contexts from work-psychology are specifically important from our point of view and why (Review Lazarus's Transactional Model of Stress + Coping enhanced by a work psychology-perspective)? Les termes et les situations en psychologie du travail particulièrement significatifs selon nous et pourquoi (Réviser le modèle transactionnel du stress de Lazarus et le coping); Les exposés seront suivis d'une discussion générale. Nous sommes impatients d'entendre vos retours d'expérience. La description des activités de ce WebQuest est terminée. Vous pouvez commencer. N. B. : Ces références portent sur des études européennes en anglais. D'autres références sont fournies dans les annexes du diaporama. Vous pouvez les remplacer par des documents plus pertinents en fonction de votre contexte ou de vos objectifs spécifiques.