

Cours 3.10



Gestion du stress

Aperçu du cours

Objectif

Informar les membres du personnel du maintien de la paix de l'ONU sur les dangers du stress pour leur santé, et sur les techniques à utiliser dans les situations stressantes.

Pertinence

En tant que personnel du maintien de la paix, vous travaillez dans **des zones à hauts risques et d'opérations de crise**. Vous devez être préparé à faire votre **travail sans subir d'effets négatifs**.

Les gens sont peu sensibilisés sur le sujet des effets négatifs du stress. Les effets négatifs comprennent :

- une baisse de vigilance, de performance et une dégradation du jugement ;
- des erreurs opérationnelles pouvant provoquer la perte de vies ;
- des préjudices pour la santé du personnel.

Ce cours explique en quoi la gestion du stress est fondamentale pour le bien-être à la fois physique psychosocial du personnel. Vous pouvez essayer d'adopter une attitude professionnelle, ce qui signifie respecter vos propres limites et celle de vos collaborateurs. Trouver son **équilibre travail-vie personnelle** est essentiel.

Acquis

Les participants vont :

- identifier les signes avant-coureurs et les symptômes du stress négatif ;
- énumérer les sources de stress ;
- expliquer les différents types de stress ;
- décrire les techniques de gestion du stress et les méthodes pour y faire face.

Durée globale recommandée : 45 minutes

1 à 2 minutes par diapositive

Utiliser l'activité pédagogique (version abrégée)

Le cours	Pages 3-28
Commencer le cours	Diapositives d'introduction
Activité pédagogique 3.10.1 : Le stress lié au travail	
Définition du stress	Diapositive 1
Stress utile versus stress nocif – Stress positif versus stress négatif	Diapositives 2-3
Sources de stress	Diapositive 4
Types de stress	Diapositives 5-9
Activité pédagogique 3.10.2 : Profil de stress personnel	
Faire face au stress	Diapositives 10-13
Récapitulatif	Page 29
Évaluation	Pages 30-33
FACULTATIF : Activités pédagogiques complémentaires	Voir les ressources
Activité pédagogique 3.10.3 : Savez-vous vous détendre ?	

Le cours



Commencer le cours

Présentez les points suivants (à l'aide des diapositives d'introduction) :

- Sujet du cours
- Pertinence
- Acquis
- Vue d'ensemble du cours

Activité pédagogique

3.10.1

Le stress lié au travail

MÉTHODE

Travail en groupe, discussion

OBJECTIF

Prendre en considération l'équilibre travail / vie personnelle pour le personnel de maintien de la paix

DURÉE

10 minutes

- Travail en groupe : 5-7 minutes
- Discussion : 3 minutes

CONSIGNES

- Réfléchissez à votre travail en tant que personnel de maintien de la paix.
- Pourquoi votre travail vous expose-t-il au stress ?
- Citez d'autres postes à haut risque et établissez des comparaisons.
- Discutez de l'importance de l'autothérapie.

RESSOURCES

- Activité pédagogique : consignes

Activité pédagogique

3.10.1

Stress lié au travail

Consignes :

- Réfléchissez à votre travail en tant que personnel de maintien de la paix.
- Pourquoi votre travail vous expose-t-il au stress ?
- Citez d'autres postes à haut risque et établissez des comparaisons.
- Discutez de l'importance de l'autothérapie.

Durée : 10 minutes

- Travail en groupe : 5-7 minutes
- Discussion : 3 minutes

Modules de formation de base précoce au déploiement de 2017 des Nations Unies

Définition du stress



Demandez aux participants s'ils se souviennent de ce que signifie « psychosocial » depuis le cours précédent. Rappelez-leur, et continuez.

Diapositive 1

A presentation slide titled "1. Définition du stress". It features a list of three bullet points defining stress. To the right of the text is a small image of a human head profile with gears inside, symbolizing thought or stress. At the bottom left of the slide is the text "Modules de formation de base préalable au déploiement de 2017 des Nations Unies" and a small number "1" at the bottom right.

1. Définition du stress

- **Stress** : toute modification ou exigence à laquelle le système humain (cerveau, corps et esprit) se voit obligé de répondre
- Le stress est tout simplement la réponse du corps à des changements qui créent des contraintes éprouvantes
- Le stress n'est pas toujours une mauvaise chose



Modules de formation de base préalable au déploiement de 2017 des Nations Unies 1

Message clé : le stress est la réponse du corps à des changements qui créent des contraintes éprouvantes. Le stress peut être bon ou mauvais.

Stress : toute modification ou exigence à laquelle le système humain (cerveau, corps et esprit) se voit obligé de répondre.

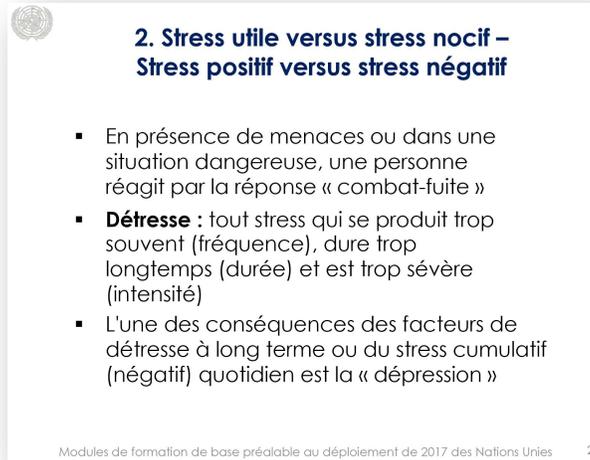
Les facteurs de stress normaux sont ceux qui maintiennent la vie : la respiration, la circulation sanguine, marcher, manger, parler et jouer.

Ils font partie de la vie pour tout le monde. Sans ces facteurs et certaines autres exigences physiques de votre système humain, vous mourriez.

Dans la vie de tous les jours, on utilise souvent le mot « stress » pour décrire des situations négatives. Les gens pensent que tous les types de stress sont mauvais, mais ce n'est pas vrai.

Stress utile versus stress nocif – Stress positif versus stress négatif

Diapositive 2



2. Stress utile versus stress nocif – Stress positif versus stress négatif

- En présence de menaces ou dans une situation dangereuse, une personne réagit par la réponse « combat-fuite »
- **Détresse** : tout stress qui se produit trop souvent (fréquence), dure trop longtemps (durée) et est trop sévère (intensité)
- L'une des conséquences des facteurs de détresse à long terme ou du stress cumulatif (négatif) quotidien est la « dépression »

Modules de formation de base préalable au déploiement de 2017 des Nations Unies 2

Message clé : le stress peut être positif ou négatif. La vie apporte les deux. Le stress positif est utile. Le stress négatif est nocif.

Le stress devient un problème et se transforme en détresse quand :

- il se produit trop souvent - fréquence ;
- il dure trop longtemps - durée ;
- il est trop sévère - intensité.

Détresse : tout stress qui se produit trop souvent (fréquence), dure trop longtemps (durée) et est trop sévère (intensité). En d'autres termes, le stress négatif.

Une réaction de protection de base permet d'expliquer les différents effets du stress positif et du stress négatif.

La réponse « combat-fuite »

En 1936, le docteur Hans Selye fait une importante découverte : quand il est menacé, le corps réagit toujours par le même mécanisme adaptatif général de fuite ou de combat. C'est ce que les psychologues appellent la « réponse combat-fuite ».

Hans Selye identifie trois phases dans la réponse combat-fuite :

- la réaction d'alarme ;
- le stade de résistance ;
- le stade d'épuisement.

La réaction d'alarme :

- **En présence de menaces ou d'un danger, une personne réagit par la réponse « combat-fuite ». Cette réaction déclenche un pic d'adrénaline et nous met en condition pour nous enfuir ou pour nous battre.**
- Si nous répondons de manière physique, la peur, la colère ou l'hostilité produites par le stress s'atténuent ou se dissipent. Courir, se battre, même répondre par une agression verbale, ont le même effet.
- La « réponse combat-fuite » est une réaction physique primitive. Les réponses physiques aux menaces d'aujourd'hui sont souvent impossibles ou inadaptées.

Le stade de résistance :

- Quand les facteurs se prolongent sans être résolus, le stimulus d'alarme diminue mais disparaît pas. La personne entre dans le stade de résistance.
- Quand une personne ressent une menace pour sa survie, son être tout entier rassemble ses ressources : des modifications biochimiques, physiologiques, psychologiques et spirituelles se produisent afin d'aider la personne à faire face. Cependant, le fait de s'adapter à une situation persistante n'est pas une solution.

Le stade d'épuisement :

- Les facteurs de stress à long terme, ou « stress cumulatif », créent des signes typiques de dépression chez la personne. Les symptômes de la détresse impliquent des conditions physiques, mentales et comportementales.

Diapositive 3

**2. Stress utile versus stress nocif –
Stress positif versus stress négatif**

Symptômes courants du stress négatif		
Physiques	Psychologique	Comportementaux
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fatigue ▪ Mal de dos ▪ Mal de tête ▪ Ulcère 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perte de mémoire ▪ Manque de concentration ▪ Baisse d'estime de soi ▪ Déprime 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Éclat verbal ▪ Tabagisme accru ▪ Consommation d'alcool accrue ▪ Troubles de l'alimentation

Modules de formation de base préalable au déploiement de 2017 des Nations Unies 3

Message clé : Les symptômes et signes précurseurs courants de stress négatif ou de détresse incluent les éléments suivants :

- **symptômes physiques :** fatigue, mal de dos, mal de tête, ulcère ;
- **symptômes psychologiques :** perte de mémoire, manque de concentration, baisse de l'estime, dépression ;
- **symptômes comportementaux :** éclats verbaux, tabagisme accru, consommation d'alcool en hausse, troubles alimentaires.

Stress positif et stress négatif

Le docteur Lazarus s'est appuyé sur le travail du docteur Selye. En 1974, il suggère qu'il existe une différence entre le stress positif, ou *eustress*, et le stress négatif, ou *distress*.

Le stress positif présente les caractéristiques suivantes :

- motivant, il concentre l'énergie ;
- de courte durée ;
- semble gérable – on peut faire face ;
- stimulant ;
- améliore nos performances.

Au contraire, le stress négatif, ou « *distress* », présente les caractéristiques suivantes :

- cause d'anxiété ou de préoccupation ;
- de courte ou longue durée ;
- il ne semble pas gérable – on ne se sent pas de taille à faire face ;
- désagréable ;
- diminue les performances ;
- peut entraîner des problèmes mentaux et physiques.

Sources de stress

Diapositive 4



Message clé : Être stressé n'est pas une mauvaise chose. En petites quantités, le stress est positif. Ce qui est mauvais pour les gens, c'est de vivre un stress prolongé.

Le stress fait partie de la vie. Chacun le gère différemment.

La meilleure chose à faire pour prévenir une surcharge de stress et ses conséquences sur votre santé est de connaître vos symptômes et signes précurseurs personnels. Quand on reconnaît les symptômes du stress, il est possible de remonter à sa source. Les sources de stress sont aussi appelées « facteurs de stress ».

Différentes personnes réagiront de manière différente à la même expérience. Il est donc difficile d'affirmer de façon définitive que certains facteurs de stress provoquent un stress positif ou un stress négatif. Certains facteurs de stress sont ressentis par la plupart des gens comme positifs ou négatifs, la plupart du temps.

Les sources de stress se divisent en plusieurs catégories :

- environnement physique ;
- environnement organisationnel ;
- facteurs interpersonnels ;
- facteurs de personnalité ;
- facteurs biologiques ;
- facteurs psychologiques.

Environnement physique

Le stress environnemental peut provenir des éléments suivants :

- climat ;
- région isolée ;
- pénurie d'abris et de ressources ;
- conditions dangereuses - zones militarisées, crimes, climats politiques instables.

Le stress environnemental découle également de préjugés et d'une discrimination liés aux éléments suivants :

- culture ;
- diversité ;
- âge ;
- sexe et genre.

Stress inhérent au déploiement : Les Nations unies exigent que les membres du personnel de maintien de la paix travaillent loin de leur famille pendant un certain temps.

Le stress inhérent au déploiement peut être le résultat des exigences physiques et émotionnelles liées au déploiement.

La séparation tout comme les retrouvailles imposent des exigences supplémentaires aux individus et aux familles.

Choc culturel : Le personnel de maintien de la paix se déploie dans de nouveaux environnements culturels – du pays hôte et de la mission.

Les principaux symptômes de choc culturel comprennent :

- l'anxiété ;
- le mal du pays ;
- le sentiment d'impuissance ;
- l'ennui ;
- la dépression ;
- la fatigue ;
- la confusion ;
- le doute de soi ;
- les sentiments d'infériorité ;
- les accès de larmes inexplicables ;
- la paranoïa ;
- les troubles physiques et les maladies psychosomatiques.

Environnement organisationnel

Certaines organisations développent un environnement qui est source de stress pour leurs collaborateurs. Les influences qui y contribuent sont :

- la hiérarchie ;
- la bureaucratie ;
- le style de gestion ;
- l'allocation des ressources ;
- une affectation.

Les causes de stress au travail incluent les éléments suivants :

- manque de contrôle ;
- responsabilité accrue ;
- faible satisfaction en matière de travail et de performance ;
- confusion quant aux fonctions ;
- manque de communication ;
- manque de soutien ;
- mauvaises conditions de travail ;
- exposition à des incidents graves et traumatisants au travail.

Les termes **traumatisme ou incident grave** font référence à un événement qui sort du cadre de l'expérience normale. L'événement :

- est soudain et inattendu ;
- perturbe le sens du contrôle ;
- implique la perception d'une menace mortelle ;
- peut inclure une perte physique ou émotionnelle.

Les types d'incidents graves comprennent :

- les catastrophes naturelles ;
- les accidents avec victimes multiples ;
- les agressions sexuelles ou autres types d'agressions ;
- le décès d'un enfant ;
- la prise d'otage(s) ;
- le suicide ;
- la mort choquante d'un membre de la famille ou d'un ami proche ;
- le décès d'un collaborateur dans l'exercice de ses fonctions ;
- les pertes civiles liées à la guerre ;
- le bombardement de bâtiments, le minage des routes ;
- les attaques de véhicules et de convois ;
- les attaques à main armées et les braquages ;

- les menaces et intimidations, directes ou indirectes.

Tout le monde peut se trouver accidentellement impliqué dans un incident grave. Les personnes qui occupent des postes à haut risque, impliquant des situations d'urgence et des catastrophes, connaissent un risque d'exposition accru. Entre autres :

- les pompiers ;
- le personnel soignant d'urgence ;
- les agents de police ;
- le personnel de recherche et de secours ;
- les travailleurs humanitaires et les personnels de secours aux sinistrés ;
- le personnel de maintien de la paix de l'ONU.

Facteurs interpersonnels

Le stress interpersonnel peut provenir des éléments suivants :

- conflits au sein du personnel ;
- supervision agressive ou non qualifiée ;
- collaborateurs malades ou incompetents ;
- usagers mécontents de vos services ;
- problèmes familiaux ;
- relations malsaines avec les autres.

Les sources de stress interpersonnel à des postes isolés peuvent être :

- l'intimité forcée ;
- le manque de choix sociaux et de loisirs.

Les problèmes domestiques qui contribuent au stress comprennent :

- les problèmes financiers ;
- les relations familiales tendues ;
- un nouveau mariage ;
- un mariage rompu ;
- une rupture avec son conjoint ;
- des maladies de famille ;
- l'éducation des enfants ;
- le décès d'un/e époux/se, d'un proche ou d'un ami.

Facteurs de personnalité

Nos perceptions du monde et notre disposition générale sont des facteurs importants

dans ce que nous voyons comme stressant et dans la manière dont nous gérons ce stress.

De nombreuses personnes qui choisissent de travailler pour l'ONU possèdent des qualités d'idéalisme et d'altruisme. Nous fixons des normes personnelles élevées, nous nous concentrons sur les résultats et nous espérons arriver à faire une différence grâce à nos efforts.

Ce sont ces qualités qui font augmenter la vulnérabilité au stress. En particulier, la vulnérabilité est accrue quand les besoins sont immenses, quand les ressources sont limitées et quand le travail d'assistance est contrarié. Nous nous identifions étroitement à la réussite ou à l'échec de notre travail.

Facteurs biologiques

Les facteurs biologiques internes peuvent répondre à ou affecter votre niveau de stress. Les sources biologiques de stress peuvent inclure des facteurs physiques :

- niveau de forme physique ;
- maladie ou pathologie ;
- allergie ;
- blessure ;
- traumatisme ;
- fatigue et épuisement.

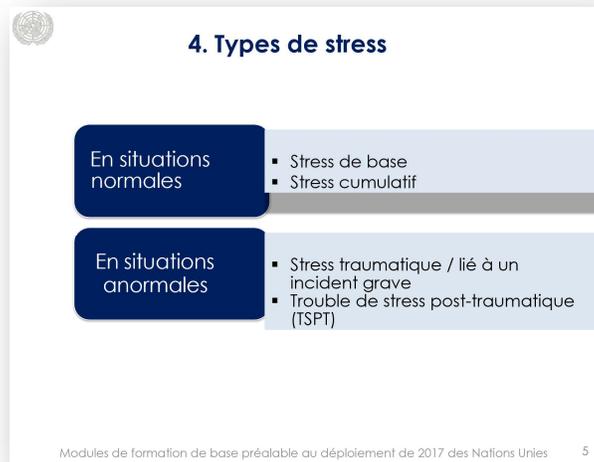
Facteurs psychologiques

Les sources de stress psychologique sont :

- précédentes expériences professionnelles ou personnelles ;
- menaces de préjudice physique ;
- expériences traumatisantes passées et présentes ;
- atteintes à l'estime de soi ;
- manque de confiance en soi ;
- sentiments d'insécurité.

Types de stress

Diapositive 5



Message clé : l'ONU distingue quatre types de stress :

- le stress de base, ou général ;
- le stress cumulatif ;
- le stress traumatique ou lié à un incident grave ;
- le trouble de stress post-traumatique.

Le stress de base, ou général : tout le monde y est confronté, jour et nuit. Cette forme de stress est généralement résolue en un ou deux jours.

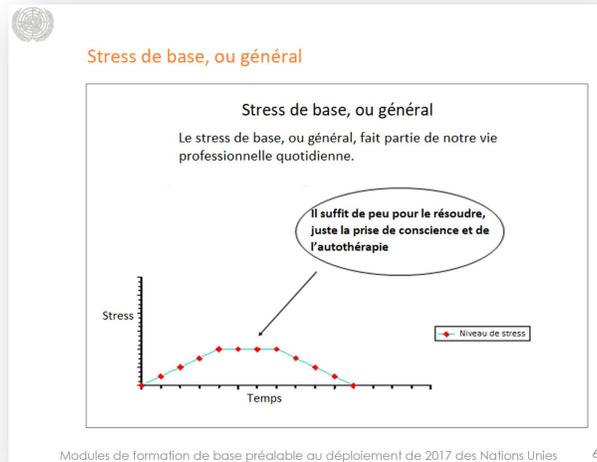
Le stress cumulatif : stress prolongé, qui se construit dans le temps et peut entraîner des effets physiques et mentaux négatifs.

Le stress traumatique ou lié à un incident grave : les incidents graves sont des événements anormaux qui produisent une réaction normale de détresse psychologique intense.

Le trouble de stress post-traumatique (TSPT) : le TSPT résulte d'un stress lié à un incident grave non résolu. Il s'agit d'une détresse sévère qui ne peut être engendrée que par un grave traumatisme psychologique. TSPT :

- suscite des modifications durables dans la vie et le travail d'une personne ;
- requiert une assistance professionnelle ;
- ne peut être diagnostiqué et traité que par un spécialiste.

Diapositive 6

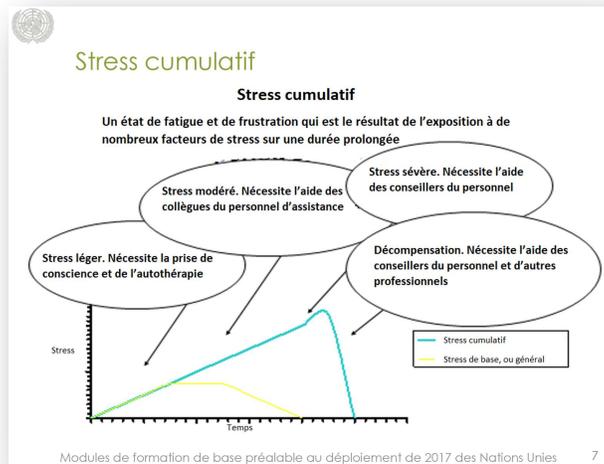


Message clé : le stress fait partie de notre vie quotidienne et est important pour notre motivation. Le stress quotidien apparaît alors que vous gérez des exigences contradictoires en matière d'entretien personnel, de transport et de charge de travail.

Le sentiment de stress découle généralement de changements et d'événements isolés.

- Tout le monde en fait l'expérience.
- Il est lié aux conditions normales de la vie, au « moteur » de notre vie.
- Il nous arme pour faire face aux défis, répondre à nos obligations, affronter la vie quotidienne.
- C'est la base de notre mécanisme de survie en tant qu'humains.
- Il peut être positif.
- Il peut être négatif.
- La plupart des gens y font face quotidiennement passent à autre chose.

Diapositive 7



Message clé : la plupart des individus souffrent de stress cumulatif, qui est le résultat d'une accumulation de stress au fil du temps. Certains problèmes sont vastes, et de longue durée. D'autres facteurs de stress moindres font simplement partie de notre vie quotidienne.

Les frustrations quotidiennes répétées qui peuvent générer un stress cumulatif sont les suivantes :

- **logement** : manque d'intimité ou de confort, bruit, pénurie d'eau, froid, chaleur ;
- **voyage** : risques, dangers, barrages routiers ;
- **nourriture** : pénuries, méconnaissance, manque de variété ;
- **immobilité, manque d'activité** ;
- **collaborateurs.**

Le stress cumulatif engendre d'abord une hyperactivité stérile, puis une grande fatigue physique et émotionnelle, et finalement l'épuisement. Le stress cumulatif :

- est un stress général non résolu et accumulé ;
- se développe dans le temps ;
- est un type de stress destructeur ;
- il engendre des changements négatifs en matière de :
 - santé mentale et physique ;
 - performance ;
 - relations ;
 - personnalité.

Apprenez à gérer le stress cumulatif avant de vous épuiser.

Les signes du stress cumulatif

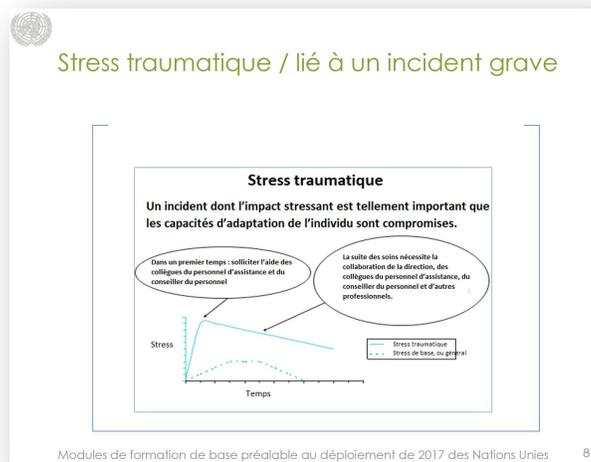
Prêtez attention à ces signes chez vous-même, ainsi que chez vos collègues et

partenaires. Utilisez vos connaissances pour façonner vos réponses quand vos collaborateurs ou vos partenaires montrent ces signes. Ne prenez pas personnellement un comportement dicté par le stress. Les réactions peuvent se produire plus tôt chez les personnes arrivées directement d'autres affectations similaires. Les réactions se multiplient avec le stress non géré.

Les réactions caractéristiques du stress cumulatif incluent :

- symptômes physiques, maux de tête ;
- troubles du sommeil ;
- négativisme, cynisme ;
- se sentir sous pression, submergé ;
- perte du sens de l'humour ;
- difficulté à se concentrer ;
- se sentir indispensable, obsessions ;
- irritabilité, tendance à accuser les autres ;
- réticence à prendre des congés ;
- augmentation de la consommation d'alcool et / ou toxicomanie ;
- désenchantement ;
- non-respect de la sécurité, comportement risqué.

Diapositive 8



Message clé : le stress traumatique ou lié à un incident grave est une réaction normale à une situation anormale. Le stress lié à un incident grave :

- est un événement qui sort du cadre de l'expérience normale ;
- est soudain et inattendu ;
- perturbe le sens du contrôle ;

- implique la perception d'une menace mortelle ;
- peut inclure une perte physique ou émotionnelle.

Les réactions peuvent être physiques, émotionnelle ou cognitives. Les réactions peuvent également se développer dans le temps.

Les réactions immédiates sont :

- **physiques** : nausées, tremblements musculaires, sueurs, vertiges, frissons, rythme cardiaque rapide, hyperventilation, pression sanguine élevée ;
- **émotionnelles** : anxiété, colère, peur, irritabilité, culpabilité, chagrin, désespoir ;
- **cognitives** : confusion, incapacité à décider, raisonnement altéré.

Les réactions différées sont :

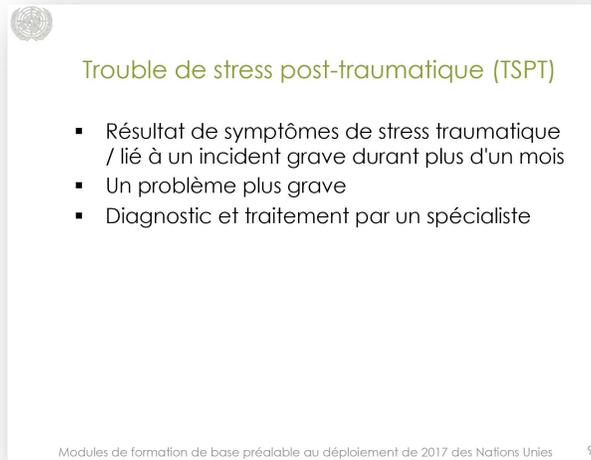
- **physiques** : fatigue, sursauts, toxicomanie, troubles du sommeil, cauchemars, nervosité ;
- **émotionnelles** : sentiment d'abandon, amertume, sentiment de rejet, introversion, indifférence, dépression ;
- **cognitives** : troubles de l'attention, manque de concentration, problèmes de mémoire, reviviscences.

La sévérité des réactions d'un individu à un incident grave dépend des éléments suivants :

- **facteurs liés à l'incident** : soudaineté, intensité, durée, soutien social disponible ;
- **facteurs liés à la personne** : expérience passée, perte personnelle, perception d'une menace, capacités personnelles d'adaptation.

Non traités, les effets du stress lié à un incident grave peuvent générer un TSPT.

Diapositive 9



Trouble de stress post-traumatique (TSPT)

- Résultat de symptômes de stress traumatique / lié à un incident grave durant plus d'un mois
- Un problème plus grave
- Diagnostic et traitement par un spécialiste

Modules de formation de base préalable au déploiement de 2017 des Nations Unies 9

Message clé : si les symptômes du stress lié à un incident grave durent plus d'un mois, ils peuvent engendrer un TSPT. Il s'agit d'un problème plus grave. Le stress psychologique est une question compliquée. Le TSPT est similaire à une blessure physique qui ne guérit pas naturellement.

Le diagnostic TSPT doit rassembler l'ensemble des facteurs suivants :

- traumatisme ;
- le fait de revivre continuellement le traumatisme - souvenirs, cauchemars, flashbacks, réactions émotionnelles intenses à des événements déclencheurs ;
- tendance à éviter toute pensée, émotion ou activité rappelant l'événement traumatisant ;
- hyperactivité marquée, sursauts exagérés, tempérament prompt à s'emporter, troubles du sommeil, surtout au moment de s'endormir ;
- un mois minimum de symptômes persistants.

C'est un spécialiste qui doit diagnostiquer et traiter le TSPT.

Activité pédagogique

3.10.2

Profil de stress personnel

MÉTHODE

Exercice individuel

OBJECTIF

Que chaque participant crée son profil individuel de réponse au stress, en approfondissant sa compréhension de la gestion du stress et de sa pertinence.

DURÉE

15 minutes

- Introduction : 2 minutes
- Travail individuel : 12 minutes
- Conclusion : 1 minute

CONSIGNES

- Quelles sont les sources de stress dans votre vie ?
- Quels symptômes de stress négatif subissez-vous ?
- Faites la liste des manières négatives dont vous gérez votre stress.
- Faites la liste des manières positives de gérer le stress.

RESSOURCES

- Activité pédagogique : consignes
- Support d'activité

Activité pédagogique **3.10.2**

Profil de stress personnel

Consignes :

- Quelles sont les sources de stress dans votre vie ?
- Quels symptômes de stress négatif subissez-vous ?
- Faites la liste des manières négatives dont vous gérez votre stress.
- Faites la liste des manières positives de gérer le stress.

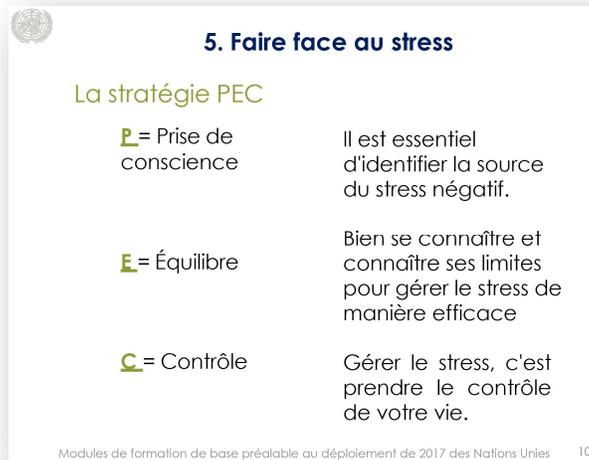
Durée : 15 minutes

- Intro et conclusion : 3 minutes
- Travail individuel : 12 minutes

Modules de formation de base pré-déployés au déploiement de 2017 des Nations Unies

Faire face au stress

Diapositive 10



5. Faire face au stress

La stratégie PEC

P = Prise de conscience	Il est essentiel d'identifier la source du stress négatif.
E = Équilibre	Bien se connaître et connaître ses limites pour gérer le stress de manière efficace
C = Contrôle	Gérer le stress, c'est prendre le contrôle de votre vie.

Modules de formation de base préalable au déploiement de 2017 des Nations Unies 10

Message clé : le stress est inhérent aux obligations de terrain. Vous avez la responsabilité de gérer votre stress. La stratégie PEC est l'une des manières dont vous pouvez organiser la gestion de votre stress.

Il est important de comprendre que le stress sera présent sous différentes formes au fil de votre mission. Pour gérer votre stress, il est important d'en connaître les sources. Une fois que vous avez identifié les principales sources de stress, développez une stratégie pour les éviter.

P = Prise de conscience

- **La clé, c'est de reconnaître quelles sont les sources de stress négatif pour vous.** Cette première étape est une étape pratique. Elle ne signifie pas que vous admettez une faiblesse ou que vous êtes incapable de faire face.
- Qu'est-ce qui vous stresse ? Comment réagissez-vous ?
- Identifiez vos principaux facteurs de stress – avant qu'ils apparaissent.
- Apprenez à reconnaître les problèmes quand ils se produisent.

E = Équilibre

- La frontière entre le stress positif et le stress négatif est très mince. **Bien vous connaître et connaître vos limites est probablement l'élément le plus important pour gérer votre stress de manière efficace.**
- Quelle quantité pouvez-vous gérer ? À quel moment le stress devient-il négatif pour vous ?
- Faites en sorte de rétablir la balance avant que le stress devienne négatif.

C = Contrôle

- C'est peut-être vous qui créez le stress.
- Efforcez-vous de maintenir les situations en perspective.
- Que pouvez-vous modifier dans votre vie de façon à mieux gérer votre stress ?
- Le fait de comprendre que c'est vous qui **contrôlez votre vie** est le fondement de la gestion du stress.

Diapositive 11



Message clé : gérer le stress, c'est prendre le contrôle. Pour une gestion du stress efficace :

- changez votre façon de penser ;
- modifiez votre comportement ;
- modifiez votre mode de vie.

La gestion du stress implique différentes activités et des attitudes positives qui vont combattre les effets négatifs du stress cumulatif. Un grand nombre des efforts que vous faites pour maintenir votre corps en bonne santé soulagent également le stress.

Changer votre façon de penser

Personne ne peut créer du stress dans votre esprit. Vous êtes responsable.

Voici les techniques utiles :

- le recadrage ;
- la pensée positive ;
- relever des défis créatifs.

Résistance mentale : Voici quelques manières d'augmenter votre résistance mentale au stress

- revoyez votre attitude – la manière dont vous voyez les événements de la vie. Vous mettez-vous en colère quand vous êtes coincé dans un embouteillage ? Êtes-vous contrarié quand il pleut ? Adaptez vos attentes ;
- contrôlez ce que vous pouvez contrôler, acceptez le reste ;
- gardez le sens de l'humour.
- suivez des cours, lisez des livres – stimulez votre esprit ;
- variez vos activités quotidiennes. Parfois, avoir quelque chose de différent à faire suffit à réduire le niveau de stress ;
- analysez vos réactions face au stress. Soyez attentif à ce qui déclenche le stress négatif chez vous. Chaque personne est différente ;
- prenez conscience que le manque de contrôle sur une situation peut engendrer un stress important. Faites en sorte d'adapter vos attentes.

Modifier votre comportement

Vous devez :

- être sûr de vous, pas agressif ;
- vous organiser ;
- vous entraîner à vider votre sac ou à exprimer des émotions fortes de manière positive ;
- utiliser votre sens de l'humour.

Distraction et divertissement : Profitez de plaisirs simples. Ces distractions vous aideront à vous ressourcer et à gérer le stress en même temps.

Gérer la colère :

- Les trois étapes de la réussite sont : la relaxation, le discours intérieur positif, l'affirmation de soi ;
- rappelez-vous « qu'est-ce que je dois faire ? »
- prenez un pic de colère comme un signal : « je suis un peu en colère, c'est le moment de me détendre un peu » ;
- gardez l'objectif en vue, pas la colère : « je dois le faire, je peux le faire, je l'ai déjà fait ».

Gérer la tension :

- détendez votre esprit en relaxant votre corps ;
- détendez-vous en ne prêtant que peu d'attention aux indices verbaux ;
- imaginez une scène fictive plaisante à travers tous vos sens.

Gérer le temps :

- gérez bien votre temps ;
- fixez-vous une routine ;
- faites des listes :
 - ce qu'il FAUT faire ;
 - ce qu'il FAUDRAIT faire ;
 - ce que J'AIMERAIS faire ;
- apprenez à abandonner les activités sans importance ;
- dites non ou délégez ;
- concentrez-vous sur les véritables priorités.

Modifier votre mode de vie

Vivez bien.

La technique de gestion du stress la plus efficace consiste à bâtir des activités saines dans le cadre de vos habitudes quotidiennes. Les personnes saines et en forme sont résistantes à toutes les formes de stress.

Régime :

- le fait de sauter des repas, d'oublier de boire, d'abuser du sucre, des casse-croûtes trop riches, de l'alcool et du café engendre du stress supplémentaire ;
- faites en sorte de prendre trois repas équilibrés par jour ;
- emmenez des en-cas sains au travail ;
- mangez bien – des aliments variés, en proportion adéquate pour vos activités ;
- évitez la caféine, c'est un stimulant ;
- réduisez l'apport en sel – utilisez-le avec modération.

Tabac et alcool :

- ce que l'on fait pour le plaisir peut avoir un impact négatif sur notre santé, nos relations ou d'autres domaines de notre vie – surtout si l'on va dans les extrêmes ;
- l'alcool, la caféine, le sexe et la nourriture sont des sources de plaisir pour la plupart des gens ; en excès, ils peuvent engendrer de graves problèmes, dont celui de l'addiction ;
- fumer crée une dépendance et peut causer le cancer et la mort ;
- évitez l'abus d'alcool, de caféine et de nicotine. Modérez votre consommation.

Le sport :

- faire de l'exercice est essentiel pour la force et le soulagement du stress, avec de nombreux effets positifs :
 - consomme l'excès d'énergie créé par la réaction « combat-fuite » ;
 - améliore la circulation sanguine ;
 - réduit la tension artérielle ;
 - vide l'esprit des préoccupations ;
 - améliore l'image de soi ;
 - vous aide à vous sentir mieux dans votre peau ;
- la forme mentale et la forme physique vont de pair. Vos qualités physiques en matière de force, de souplesse et de fiabilité traduisent également votre mentalité.
- travaillez votre endurance et votre force au moins trois fois par semaine ;
- certains endroits présentent des choix limités, mais même 20 minutes d'activité produiront des résultats. Vous n'avez pas besoin de salle de sport pour faire de l'exercice. Servez-vous des escaliers, faites le tour de l'enceinte, etc.

Repos et sommeil :

- la fatigue rend les choses difficiles ;
- le repos et le sommeil sont de bons réducteurs de stress. On se réveille frais après une bonne nuit de sommeil, plein d'énergie pour la journée. Dormez suffisamment ;
- les exigences en matière de repos et de sommeil varient d'un individu à l'autre. Peu de personnes sont opérationnelles avec moins de six heures de sommeil par nuit. L'urgence et la constance des demandes dans le cadre de l'apport d'assistance dans certaines régions peuvent engendrer la fatigue, voire l'épuisement du personnel de maintien de la paix.

Équilibre travail / vie personnelle :

- équilibrez votre vie professionnelle et votre vie privée, au travail et quand vous êtes loin de la mission ;
- il ne faut pas vous sentir essentiel à l'équipe 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.

Loisirs :

- organisez votre temps libre de manière positive. Suivez des intérêts sains ;
- chaque site de travail a ses amoureux de la musique, ses amateurs de jeux, et ceux qui trouvent du réconfort dans la nature ;
- la détente et les plaisirs sains sont des choix individuels qui répondent à vos besoins d'évasion. Cela vous permet d'oublier un peu les facteurs de stress, vous fournit un exutoire et vous offre du lien social.

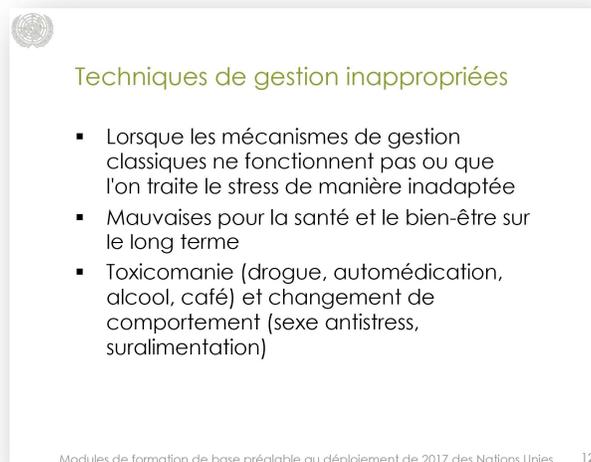
Foi / religion :

- utilisez et pratiquez votre approche philosophique de la vie.

Relaxation :

- la relaxation fait baisser la tension artérielle, combat la fatigue, facilite le sommeil, réduit la douleur, apaise la tension musculaire et diminue les inquiétudes ;
- découvrez les bienfaits curatifs de la relaxation et de la méditation ;
- quand vos pensées défilent au travail et que vous ne savez pas par quoi commencer, essayez de vous concentrer sur votre respiration ;
- dans certaines situations, se concentrer sur une respiration profonde peut aider à gérer une douleur aiguë. La respiration en profondeur a également un rôle important dans la gestion de la panique.
- d'autres exercices de relaxation vous aideront à gérer votre stress – la relaxation musculaire ou le yoga.

Diapositive 12



The slide features a small circular logo in the top left corner. The title 'Techniques de gestion inappropriées' is centered at the top in a green font. Below the title is a bulleted list with three items. At the bottom of the slide, there is a small footer text.

Techniques de gestion inappropriées

- Lorsque les mécanismes de gestion classiques ne fonctionnent pas ou que l'on traite le stress de manière inadaptée
- Mauvaises pour la santé et le bien-être sur le long terme
- Toxicomanie (drogue, automédication, alcool, café) et changement de comportement (sexage antistress, suralimentation)

Modules de formation de base préalable au déploiement de 2017 des Nations Unies 12

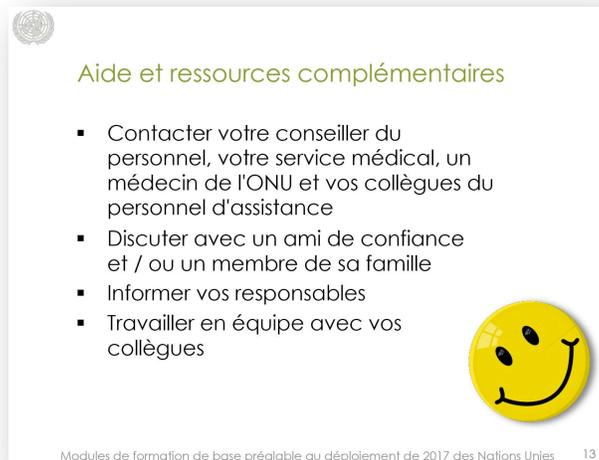
Message clé : parfois, les mécanismes de gestion classiques ne fonctionnent pas. Les gens ne tiennent pas compte des symptômes du stress, ou ne les traitent pas de manière efficace. Il en résulte des stratégies de gestion inappropriées.

Les stratégies de gestion du stress inappropriées nous permettent de nous sentir mieux dans l'instant, et nous poussent donc à croire que l'on s'en sort. En réalité, ces stratégies sont mauvaises pour la santé et le bien-être.

Voici quelques exemples de stratégies de gestion inappropriées :

- **toxicomanie** : cela implique d'ingérer une substance de manière régulière. Par exemple de la drogue, une automédication, de l'alcool et du café. Certaines substances entraînent rapidement une dépendance. La dépendance à une substance peut aussi se développer avec le temps ;
- **changement de comportement** : il s'agit de comportements « de confort », comme le sexe anti-stress et la suralimentation.

Diapositive 13



Aide et ressources complémentaires

- Contacter votre conseiller du personnel, votre service médical, un médecin de l'ONU et vos collègues du personnel d'assistance
- Discuter avec un ami de confiance et / ou un membre de sa famille
- Informer vos responsables
- Travailler en équipe avec vos collègues

Modules de formation de base préalable au déploiement de 2017 des Nations Unies 13

Message clé : un traumatisme peut engloutir les capacités de gestion effectives d'un individu. Vous n'êtes pas seul. Vous pouvez vous faire aider.

Nous sommes nombreux à avoir besoin d'assistance pour traverser les épisodes difficiles de notre vie. Demandez de l'aide, n'ayez pas peur.

Trouver de l'aide :

- demandez de l'aide ou du soutien dès que vous en ressentez le besoin ;
- en tant que personnel de l'ONU, vous avez accès à différentes ressources en matière de santé mentale. Contactez votre conseiller du personnel, votre service médical, un médecin de l'ONU et vos collègues du personnel d'assistance pour obtenir des informations et des ressources.

Votre conseiller du personnel n'entreprendra aucune action en votre nom sans votre consentement.

Amis et famille :

- si aucune personne formée n'est disponible, discutez de votre situation avec un ami de confiance.
Parlez ou écrivez à propos de l'incident, de vos cauchemars ou de vos pensées

troublantes.

▪ **les amis et la famille peuvent :**

- écouter attentivement ;
- offrir du temps de qualité, de l'aide et une oreille attentive ;
- vous rassurer sur le fait que vous êtes normal et en sécurité ;
- vous aider dans vos tâches quotidiennes comme le ménage et la cuisine, afin de vous ménager du temps personnel ;
- être empathiques, vous comprendre.

Responsables :

- les responsables doivent comprendre en quoi le stress affecte leur subordonnés, et les aider dans la prévention ;
- ils doivent encourager le personnel à s'adresser aux conseillers du personnel, à se reposer et à se distraire, à faire la coupure avec le travail.

Collaborateurs :

- de nombreuses manières, votre santé et votre bien-être dépendent des éléments suivants :
 - travailler en équipe avec vos collègues ;
 - s'entraider – s'épauler ;
 - entretenir des relations positives ;
- respecter vos collaborateurs signifie aussi protéger votre propre santé et votre propre sécurité afin qu'ils n'aient pas à gérer le stress d'organiser votre évacuation.

Récapitulatif

Les sources de stress incluent :

- environnement physique ;
- environnement organisationnel ;
- facteurs interpersonnels ;
- facteurs de personnalité ;
- facteurs biologiques ;
- facteurs psychologiques.

Les différents types de stress sont :

- **le stress général** : tout le monde y fait face tout le temps – jour et nuit. Cette forme de stress est généralement résolue en un ou deux jours ;
- **le stress cumulatif** : stress prolongé, qui se construit dans le temps et peut avoir des conséquences physiques et/ou mentales négatives ;
- **le stress traumatique ou lié à un incident grave** : entraîne une détresse psychologique intense. Il s'agit d'une réaction normale à un événement anormal ;
- **le trouble de stress post-traumatique** : détresse sévère engendrée uniquement par un grave traumatisme psychologique. Peut susciter des modifications durables dans la vie et le travail d'une personne. Résulte d'un stress lié à un incident grave non résolu. Requiert généralement une assistance professionnelle.

Les symptômes de stress négatif sont :

- **physiques** : fatigue, mal de dos, mal de tête, ulcère ;
- **psychologiques** : perte de mémoire, manque de concentration, baisse de l'estime, dépression ;
- **comportementaux** : éclats verbaux, tabagisme accru, consommation d'alcool en hausse, troubles alimentaires.

La stratégie PEC de gestion du stress :

- **P = Prise de conscience** Il est essentiel d'identifier la source du stress négatif.
- **E = Équilibre** Bien vous connaître et connaître vos limites est probablement l'élément le plus important pour gérer votre stress de manière efficace.
- **C = Contrôle** Gérer le stress, c'est prendre le contrôle de votre vie.

Évaluation

Conseils d'utilisation : vous trouverez un exemple de questions d'évaluation pour ce cours ci-dessous.

Le formateur peut choisir parmi différents types de questions d'évaluation (voir les options). Les types de questions d'évaluation sont :

- 1) narration ;
- 2) remplir les blancs / compléter des phrases ;
- 3) vrai-faux.

Combinez-les de différentes manières pour la préévaluation et la postévaluation. Chaque type d'évaluation couvre un contenu différent. Aucun sous-ensemble ne couvre tous les acquis. Assurez-vous d'inclure des questions d'évaluation pour chaque acquis quand vous les associez.

Les trois principaux usages des questions d'évaluation sont : a) les poser à l'ensemble du groupe de manière informelle, b) les assigner de manière semi-informelle à des petits groupes ou c) les poser de manière formelle et individuelle pour obtenir des réponses écrites.

Questions d'évaluation pour le cours 3.10	
Questions	Réponses
Narration	
<i>Remarque : Organisez les évaluations narratives à partir de questions, demandes ou instructions</i>	
1. Les facteurs de stress à long terme et le stress cumulatif présentent des symptômes communs. Citez quelques symptômes physiques, mentaux et comportementaux.	1. Physiques <ul style="list-style-type: none"> ▪ fatigue, mal de dos, mal de tête, ulcère 2. Mentaux <ul style="list-style-type: none"> ▪ perte de mémoire, manque de concentration, baisse de l'estime de soi, dépression 3. Comportementaux <ul style="list-style-type: none"> ▪ éclats verbaux, tabagisme accru, consommation d'alcool en hausse, troubles alimentaires
2. L'ONU distingue quatre types de stress. Citez-les et décrivez-les, avec des exemples.	Le stress de base, ou général <ul style="list-style-type: none"> ▪ normal ▪ moteur de la vie ▪ nous arme pour faire face aux défis, répondre à nos obligations, affronter la vie quotidienne

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ base de notre mécanisme de survie en tant qu'humains ▪ peut être positif ou négatif ▪ la plupart des gens y font face et passent à autre chose ▪ réponses biologiques à différentes exigences (travail, personnel, politique) <p>Détresse / stress cumulatif = origines de la maladie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ stress répété – fréquent, intense ▪ stress prolongé, s'accumule avec le temps ▪ s'il n'est pas résolu, conduit à la détresse ▪ la plupart des individus en souffrent – accumulation de stress au fil du temps ▪ certains problèmes sont vastes, de longue durée ▪ autres facteurs : frustrations quotidiennes répétées qui peuvent générer un stress cumulatif : <ul style="list-style-type: none"> - logement – manque d'intimité ou de confort, bruit, pénurie d'eau, froid, chaleur - voyage – risques, dangers, barrages routiers, retards - nourriture – pénuries, méconnaissance, manque de variété - immobilité, manque d'activité - collaborateurs - stress interpersonnel ▪ destructeur – d'abord hyperactivité improductive, puis fatigue physiques et émotionnelle, puis épuisement ▪ changements négatifs pour : <ul style="list-style-type: none"> - santé physique, mentale - performance - relations - personnalité ▪ également réponses biologiques à différentes exigences (travail, personnel, politique) <p>Les deux éléments ci-dessus font partie de <u>situations normales</u> – ce sont tous des événements de tous les jours, des exigences quotidiennes, du soin de soi, des défis.</p>
--	---

	<p>Dans les <u>situations anormales</u> (terreur, menaces physiques), deux autres types de stress se développent.</p> <p>Stress traumatique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ réaction normale et immédiate à un incident grave (« stress lié à un incident grave »), à des événements anormaux ▪ le corps et le système nerveux réagissent – détresse psychologique, neurophysiologique <p>Trouble de stress post-traumatique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ toujours anormal ▪ détresse sévère qui ne peut être engendrée que par un grave traumatisme psychologique ▪ modifications durables dans la vie d'une personne ▪ résulte d'un stress lié à un incident grave non résolu ▪ traumatisme, prolongé ▪ réaction psychologique
<p>3. Expliquez la méthode PEC pour faire face au stress.</p>	<p>P – Prise de conscience</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier les sources de stress négatif ▪ reconnaître les symptômes, les réactions <p>E – Équilibre</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ bien se connaître et connaître ses limites pour gérer le stress de manière efficace ▪ connaître son point d'équilibre entre stress positif et stress négatif ▪ s'entraîner à reconnaître les signes précoces de dépassement de ces limites <p>C – Contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ prendre sa vie en main ▪ « Le fait de comprendre que c'est vous qui contrôlez votre vie est le fondement de la gestion du stress. » Personne ne <i>fait stresser</i> personne – on se le fait, à soi-même. On peut arrêter.

Complétez	
4. La détresse est un stress qui se produit _____ , _____ et _____. Cela définit la détresse.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ se produit trop souvent – fréquence ▪ dure trop longtemps – durée ▪ est trop grave – intensité
5. C'est un _____ qui doit diagnostiquer et traiter le TSPT.	Un spécialiste – pas un simple médecin ou professionnel de santé, quelqu'un qui a l'expérience du TSPT.
6. Les stratégies de gestion _____ nous font nous sentir mieux dans l'instant, nous poussent à croire que l'on gère alors qu'en fait, elles sont mauvaises pour la santé et le bien-être.	<p>Inappropriées</p> <p>Toxicomanie – drogue, alcool, café</p> <p>Comportements – sexe anti-stress, suralimentation</p>
Vrai-faux	
7. Le stress est toujours une mauvaise chose qui affecte les personnes qui en font l'expérience de manière négative.	<p>Faux</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le stress peut être bon ou mauvais. ▪ Le stress est toute modification ou demande qui requiert une réponse de la part d'un système humain, d'une personne. ▪ Le stress normal fait partie du mouvement de la vie – le stress positif inclut le fait de respirer, de marcher, la circulation sanguine, manger, parler, jouer. ▪ Le stress négatif est du stress nocif.
8. Tous les types de stress a) altèrent notre jugement des dangers et des risques, b) réduisent notre efficacité et c) engendrent des maladies quand on ne les reconnaît pas et qu'on ne les traite pas.	<p>Tout vrai</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gérer le stress en temps opportun est très important ▪ n'attendez pas d'avoir le temps – trouvez le temps

Questions les plus courantes et mots-clés

Mots et expressions clé pour ce cours :

Expression ou mot-clé	Définition
Stress	Stress : toute modification ou exigence à laquelle le système humain (cerveau, corps et esprit) se voit obligé de répondre.
Détresse	Détresse : Tout stress qui se produit trop souvent (fréquence), dure trop longtemps (durée) et est trop sévère (intensité).

Questions les plus courantes des participants :

Questions possibles	Réponses possibles
Comment éviter le stress négatif ?	<p>Toute personne peut souffrir de stress négatif, en fonction de la fréquence, de l'intensité et de la durée d'une situation.</p> <p>Mieux vous comprenez le stress, mieux vous pouvez le gérer et le contrôler.</p> <p>Différentes personnes trouvent différentes choses stressantes. Le degré de détresse que vous subissez est affecté par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • votre perception d'un événement ; • le degré de menace que vous ressentez ; • la quantité de contrôle que vous avez dans les circonstances. <p>Voici certains facteurs qui influencent le degré selon lequel les événements pénibles vous affectent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la personne que vous êtes ; • votre expérience ; • éducation ; • compétences ; • philosophie de vie ; • âge ; • sexe ; • forme physique ; • estime personnelle, estime de soi. <p>Tous les types de stress altèrent notre jugement des dangers et des risques. Ils réduisent notre efficacité et engendrent des maladies quand on ne les reconnaît</p>

	<p>pas et qu'on ne les traite pas.</p> <p>Gérer le stress en temps opportun et de manière efficace est très important Le fait d'attendre d'avoir le temps pour la gestion du stress peut engendrer des maladies physiques et une diminution de l'efficacité au travail.</p> <p>Vous pouvez gérer et contrôler les effets du stress. Vous pouvez apprendre à gérer un excès de stress. Les bénéfices justifient ce travail.</p>
--	--

Documents de référence

Vous trouverez ci-dessous les documents a) auxquels il est fait référence dans ce cours, et b) qu'il vous est nécessaire de lire pour préparer votre cours :

- [Chartes des Nations unies, 1945](#)
- [Politiques et directives des Nations unies relatives aux opérations de maintien de la paix, également appelées la Doctrine Capstone, 2008](#)
- [Manuel de sécurité sur le terrain des Nations unies, janvier 2006](#)
- [Sécurité de base sur les terrain - Nations unies : sécurité, santé et bien-être du personnel \(ST/SGB/2003/19\), 9 décembre 2003](#)

Ressources complémentaires

Informations ONU

Le site Internet des Nations unies pour le maintien de la paix :
<http://www.un.org/en/peacekeeping/>

Documents ONU

Les documents de l'ONU sont disponibles à l'adresse :
[http://www.un.org/en/documents/index.html\(recherche](http://www.un.org/en/documents/index.html(recherche) par symbole de document, par ex. A/63/100)

Directives DOMP et DAM

Le référentiel pour l'ensemble des directives officielles DOMP et DAM est la base de données des pratiques et des politiques : <http://ppdb.un.org> (accessible uniquement depuis le réseau ONU). Les documents guides officiels du maintien de la paix sont également accessibles via le centre de ressources du maintien de la paix : <http://research.un.org/en/peacekeeping-community>

Les formateurs sont invités à les consulter pour connaître les dernières mises à jour.

Films ONU

Les films de l'ONU sont disponibles sur YouTube :
<https://www.youtube.com/user/unitednations>

Informations complémentaires

Les formateurs doivent informer les participants qu'en plus des informations spécifiques à la mission reçues pendant cette formation, ils doivent aussi se familiariser avec le dossier informatif pré-déploiement (DIP). Le DIP fournit des informations sur la mission ainsi que sur le contexte local.

Ressources pédagogiques complémentaires

La formation obligatoire de l'ONU comprend le cours en ligne sur la sécurité de base et avancée sur le terrain (B/ASITF) :

<https://dss.un.org>

La formation est également disponible sur Inspira : <http://inspira.un.org>