

Adaptation au stress

25 janvier 2024

Points clés

- Rappelez-vous la finalité et l'impact de votre travail. Cela vous aidera à agir de manière constructive lorsque vous faites face à des problèmes.
- Chaque jour, faites une autre activité au lieu de vous consacrer uniquement au travail. Vous pourrez ainsi rester mentalement en forme.
- Appelez vos proches ou envoyez-leur des messages régulièrement. Cela vous aidera à maintenir des relations solides.
- Trouvez des occasions de dormir plus longtemps (au moins six heures). Efforcez-vous de manger sainement. Effectuez des exercices de relaxation ou des activités physiques. Vous pourrez ainsi maintenir un bon équilibre.

1. Aperçu

Travailler dans les situations d'urgence humanitaire compte parmi les professions les plus difficiles. Les facteurs de stress sont omniprésents, et la manière dont le stress est géré détermine souvent si son impact est positif ou négatif sur le plan personnel. Le stress peut nous pousser à accomplir des choses extraordinaires, mais il peut aussi avoir des effets progressivement débilissants sur ce que nous faisons et sur la manière dont nous le faisons. Parfois, nous ressentons beaucoup d'émotions simultanément.

Nous avons tendance à nous engager dans une opération d'urgence comme s'il s'agissait d'une course. Au lieu d'adopter un rythme raisonnable, nous nous lançons dans une course effrénée. Cependant, les opérations d'urgence sont rarement de courts sprints. Pour éviter les effets pernicieux du stress cumulatif, nous avons besoin d'apprendre à nous discipliner nous-mêmes et de trouver du temps pour d'autres activités que le travail. Les sections ci-dessous, intitulées « Recommandations de bonnes pratiques » et « Considérations d'ordre pratique », peuvent vous aider à lutter contre la fatigue chronique.

Un déploiement d'urgence réclame le meilleur de nous-mêmes. Si nous sommes incapables de travailler à cause de la fatigue ou du stress, nous donnons moins que ce que nous pouvons. Pour satisfaire aux besoins des personnes relevant de la compétence du HCR, nous avons le devoir de renforcer notre résilience et de gérer notre stress du mieux possible.

2. Conseils principaux

On entend par « résilience » la capacité d'une personne à s'adapter face à l'adversité, aux événements dramatiques, aux dangers ou aux sources de stress majeures. La résilience n'est pas une qualité innée ; elle implique des comportements, des attitudes et des émotions que nous pouvons apprendre.

Chaque personne en situation de stress peut atteindre un point de saturation au-delà duquel les mécanismes d'adaptation habituels ne fonctionnent pas. C'est pourquoi il est important de veiller à votre bien-être physique et mental pour vous aider à éviter tout problème concernant votre santé, votre travail ou vos relations.

Voyez si vous vous reconnaissez dans les descriptions suivantes. Vous pouvez aussi utiliser l'[outil d'auto-évaluation](#) disponible sur la plateforme du HCR consacrée au bien-être.

Le stress cumulatif est une accumulation de facteurs de stress couramment rencontrés par des personnes qui travaillent dans une situation de stress chronique ou qui ont vécu plusieurs événements stressants en un court laps de temps :

- Le stress cumulatif compromet votre capacité à traiter les informations. Vous êtes moins à même de gérer plus de deux informations à la fois ou d'en absorber de nouvelles, et vous n'êtes plus en mesure de les intégrer aux connaissances dont vous disposez déjà. Il nuit également à la prise de décisions et à votre capacité de tirer des enseignements de l'expérience acquise, deux facultés d'une extrême importance dans les opérations d'urgence.
- Le stress cumulatif réduit votre capacité à coopérer. Généralement, nous avons pour la plupart un bon équilibre entre notre désir d'avoir un impact sur le monde et notre désir d'être appréciés par les gens qui nous entourent et de nous associer à eux. Lorsque nous sommes stressés, le désir de contrôler la situation prend le pas sur notre volonté de coopération. Nous concentrons nos efforts pour avancer, peu soucieux d'être appréciés ou non. Les relations deviennent des rapports de manipulation, un moyen pour une fin.
- Le stress cumulatif vous isole des personnes qui vous entourent. Le stress induit un déséquilibre hormonal qui provoque, dans un premier temps, de la tristesse qui peut évoluer par la suite vers un état d'engourdissement affectif. L'irritation devient la seule émotion directement ressentie.
- À long terme, le stress cumulatif peut vous rendre malade physiquement et mentalement.

Recommandations de bonnes pratiques

Les personnes qui ont décidé ce qu'elles souhaitent accomplir et qui peuvent visualiser la finalité

de leurs actions et de leurs expériences sont bien moins vulnérables aux effets pernicioeux du stress.

Les questions ci-dessous pourront vous aider à reconnaître les motifs qui vous animent. Prenez le temps de réfléchir à vos réponses dans un environnement calme et ayez le courage d'être honnête envers vous-même.

Notez que les réponses peuvent paraître complexes et, bien souvent, elles ne seront ni cohérentes ni consistantes. Ce que vous écrierez pourrait paraître contradictoire. De telles contradictions posent moins de problèmes lorsque nous en avons conscience.

- Pourquoi travaillez-vous au HCR ?
- Qu'attendiez-vous raisonnablement de cette mission en particulier ?
- Qu'espériez-vous ?
- Comment apparaît votre situation aujourd'hui, à la lumière de vos réponses aux questions ?

Il est important de comprendre la manière dont vous vous percevez et ce que vous faites. Ces connaissances vous aident à faire face aux personnes qui essaient de vous évaluer et à toute insatisfaction que vous pouvez ressentir lorsque le travail n'est pas réalisé correctement. À nouveau, vos réponses peuvent être incohérentes ; restez honnête et réfléchissez bien à ce que vous dites.

- Que vous coûte votre travail, sur le plan personnel, et quels bénéfices tirez-vous de votre travail ?
- Comment mesurez-vous le succès dans le cadre de votre travail ?
- Qu'êtes-vous en mesure de contrôler dans votre travail ?
- Qu'avez-vous fait (ou que ferez-vous) aujourd'hui ?

Revenez sur ces questions de temps à autre. Quand vous vous trouvez en difficulté, cela peut vous aider de considérer la situation sous un autre angle.

Vous pouvez faire appel à un conseiller du personnel (consultez la section « Contacts principaux » ci-après) pour discuter de vos réponses et de vos frustrations. Cette conversation sera confidentielle et pourra vous aider à améliorer votre compréhension de la situation.

Considérations d'ordre pratique

1- Le fait d'appréhender clairement ses motivations, les avantages tirés de son travail et le prix à payer constitue le fondement même de la résilience.

2- L'étape suivante dans le renforcement et le maintien de votre résilience consiste à veiller à la qualité de votre alimentation et de votre sommeil. Une bonne santé et une condition physique optimale sont indispensables pour affronter de manière efficace le stress. Ressources pratiques : <https://wellbeing.unhcr.org/practical-tips-and-advice>. Podcast : <https://wellbeing.unhcr.org/articles/healthybodies>.

3- Ne buvez pas trop d'alcool pour vous détendre ou vous relaxer. Il existe d'autres moyens, bien meilleurs, à cet effet, dont certains sont proposés ci-après. Si vous estimez souffrir de dépendance à l'alcool ou à d'autres substances, veuillez demander de l'aide à votre conseiller

régional du personnel.

4- Prenez un congé et des vacances quand vous le pouvez et veillez à les programmer à l'avance.

Astuce : faites un exercice de respiration en pleine conscience tous les soirs. Il s'agit d'une alternative à l'exercice du flux de conscience, qui améliore également la qualité du sommeil. Pratiqué le matin, cet exercice améliore en général l'attention, le contrôle des émotions et la discipline mentale.

Instruction. Réglez une alarme de 15 minutes sur votre téléphone pour ne pas avoir à regarder l'heure. Asseyez-vous sur une chaise, le dos droit, les jambes parallèles et les mains posées sur l'abdomen. Respirez lentement et profondément. Faites en sorte que vos expirations soient un peu plus longues que vos inspirations. Gardez votre esprit concentré sur le flux d'air et sur les mouvements de votre ventre. Quand vos pensées envahissent votre attention, concentrez-vous sur votre respiration. Respirez cent fois, au besoin ; laissez vos pensées aller et venir à leur rythme. Faites cet exercice régulièrement tous les matins. Ne vous découragez pas si vous ne pouvez faire deux inspirations consécutives sans chasser vos pensées. C'est le cas de la plupart des personnes au début. Il s'agit d'un exercice visant à canaliser les pensées. Il peut s'avérer très utile dans les circonstances chaotiques qui caractérisent les situations d'urgence.

Liste récapitulative des bonnes pratiques

- Pensez régulièrement à d'autres choses que le travail : cette injonction est commune à toutes les méthodes de renforcement de la résilience.
- Évitez de parler de travail avec vos collègues après les heures de travail. Vous, c'est vous, et le travail, c'est le travail.
- Gardez un contact régulier avec votre famille et vos amis. Ils vous rappelleront qu'il existe un autre monde que votre lieu d'affectation.
- Parlez de ce qui compte (vos émotions, vos intentions et vos choix de vie) avec une personne de confiance.
- Chaque soir, dans le cadre d'un exercice de flux de conscience, écrivez vos pensées. Il a été démontré que cette technique permettait d'améliorer la qualité du sommeil et de réduire le stress cumulatif.

- Si vous avez des passe-temps, pratiquez-les ; tous les jours si vous en avez la possibilité.
- Privilégiez la lecture à la télévision. La télévision mobilise moins votre esprit que la lecture.

3. Apprentissage et pratiques de terrain

Pour gérer les problèmes psychosociaux, les collègues du HCR peuvent accéder à des ressources utiles sur la plateforme du HCR consacrée au bien-être. Cette plateforme est entièrement confidentielle ; vos informations personnelles (telles que vos réponses aux outils d'auto-évaluation) ne sont pas enregistrées (<https://wellbeing.unhcr.org/>).

Sur la plateforme consacrée au bien-être, vous avez également accès à deux programmes numériques en faveur de la santé mentale conçus pour les membres du personnel du HCR dans le but de les aider 1) à renforcer leur résilience et 2) à déterminer la manière de traiter un symptôme de stress lié au travail et de traumatisme vicariant.

[Introduction à la plateforme consacrée au bien-être](#)

4. Liens

[Stratégie du système de l'ONU pour la santé mentale et le bien-être au travail](#)

5. Contacts principaux

Les conseillers du personnel du HCR sont des professionnels de la santé mentale qualifiés qui fournissent des services confidentiels au personnel et aux ayants droit. Vous pouvez leur parler de tout sujet, qu'il soit d'ordre familial, professionnel ou personnel.

Les coordonnées des conseillers du personnel au siège et dans les sept régions d'intervention figurent dans la section « My [wellness](#) team » (Mon équipe de bien-être).

En cas d'urgence, vous pouvez également contacter la ligne d'assistance psychosociale disponible 24 heures sur 24 au +41 22 739 73 88.