

**Date d'édition**  
**01/05/2023**

**Date de révision trimestrielle**  
**01/05/2023**

**Version**  
**TFP/APS/2023/05**

**Auteur : Référence Pédagogique**  
**M.FATEH DERRICHE**



## Gestion des situations conflictuelles dégradées

### Accréditations

831 338 728 RCS CRETEIL – APE 8559A  
Agrément SSIAP 1703  
Agrément CQP APS : 9417111101  
Autorisation CNAPS : FOR-094-2023-04-20-  
20180628985  
Numéro d'activité : 11 94 09515 94  
N° INRS : 1487347/2020/SST-01/O/12

### Contact

14, rue Jules Vanzuppe, 94200, Ivry Sur Seine  
Tél : 0184770920  
Email : [contact@ecole-prev-securite.fr](mailto:contact@ecole-prev-securite.fr)  
Site internet : [www.eps-formation.fr](http://www.eps-formation.fr)



## OBJECTIFS

### Objectifs de cette partie :

- savoir évaluer les risques professionnels;



École de prévention  
et de sécurité

# GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES DEGRADÉES

- ✓ DÉFINITION DU "STRESS"
- ✓ LES DIFFÉRENTS TYPES DE STRESS ET LEUR MODE DE FONCTIONNEMENT
- ✓ LE MÉCANISME DU STRESS
- ✓ CONSÉQUENCES POSSIBLES DU STRESS
- ✓ LE STRESS DÉPASSÉ ET LE STRESS DIFFÉRÉ
- ✓ GÉRER LES EFFETS GENANTS DU STRESS
- ✓ UTILISER LES EFFETS POSITIFS DU STRESS
- ✓ MAÎTRISER LE STRESS IN SITU
- ✓ LES MOYENS POUR ATTÉNUER LES EFFETS DU STRESS
- ✓ EN CONCLUSION

## DÉFINITION DU "STRESS"



## DÉFINITION DU "STRESS"

Le stress est une réaction normale d'adaptation face à des évènements inhabituels comme une agression, une menace, une situation imprévue.



Ecole de prévention  
et de sécurité

## DÉFINITION DU "STRESS"

Le stress peut être défini selon plusieurs approches:

➤ **Une approche biologique**

Réponse de l'organisme pour maintenir l'équilibre biologique dans un état fonctionnel.

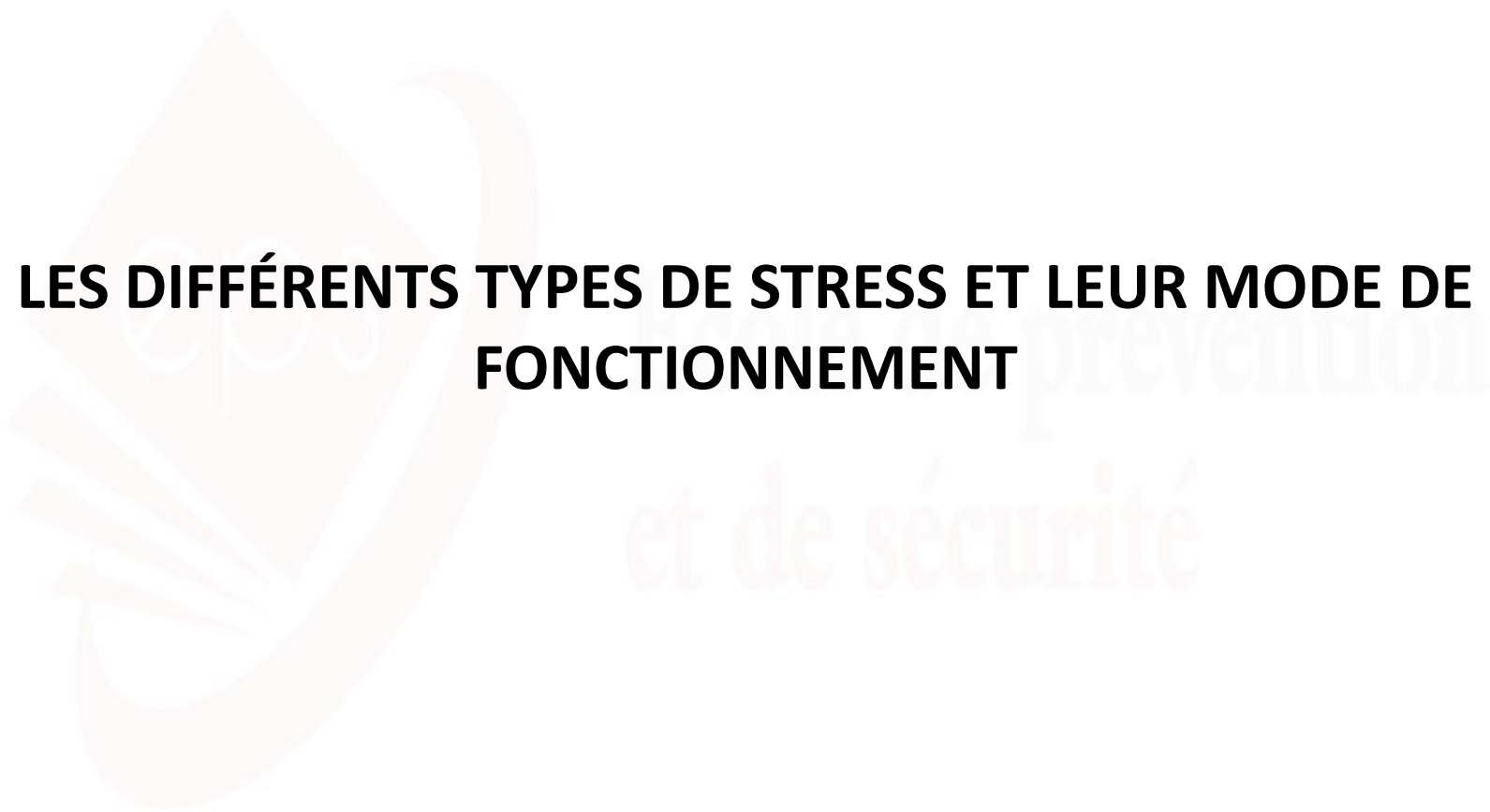
➤ **Une approche sociale**

"Transaction entre la personne et l'environnement" dans laquelle la situation est évaluée par l'individu comme débordant ses ressources et pouvant mettre en danger son bien-être.

➤ **Une approche médicale**

Élément qui provoque un ensemble de réactions physiologiques et psychologiques qui se manifestent lorsqu'un individu est soumis à un changement de situation.

## LES DIFFÉRENTS TYPES DE STRESS ET LEUR MODE DE FONCTIONNEMENT



## LES DIFFÉRENTS TYPES DE STRESS ET LEUR MODE DE FONCTIONNEMENT

### ➤ **Le stress aigu**

Stress le plus courant. Face à un changement soudain de situation, dite dégradée. Intense et bref, il survient à un moment précis et reste ponctuel.

### ➤ **Le stress aigu épisodique**

Répétition fréquente du stress aigu.

### ➤ **Le stress chronique**

Forme de stress la plus accablante. Les effets négatifs sur le corps et l'esprit s'intensifient au fil du temps, au point de provoquer des maladies, des crises.

### ➤ **Le stress psychologique**

Se concrétise par la perte de l'habileté à répondre à une situation donnée. L'anxiété chronique ou un traumatisme émotionnel grave en sont les principaux symptômes.



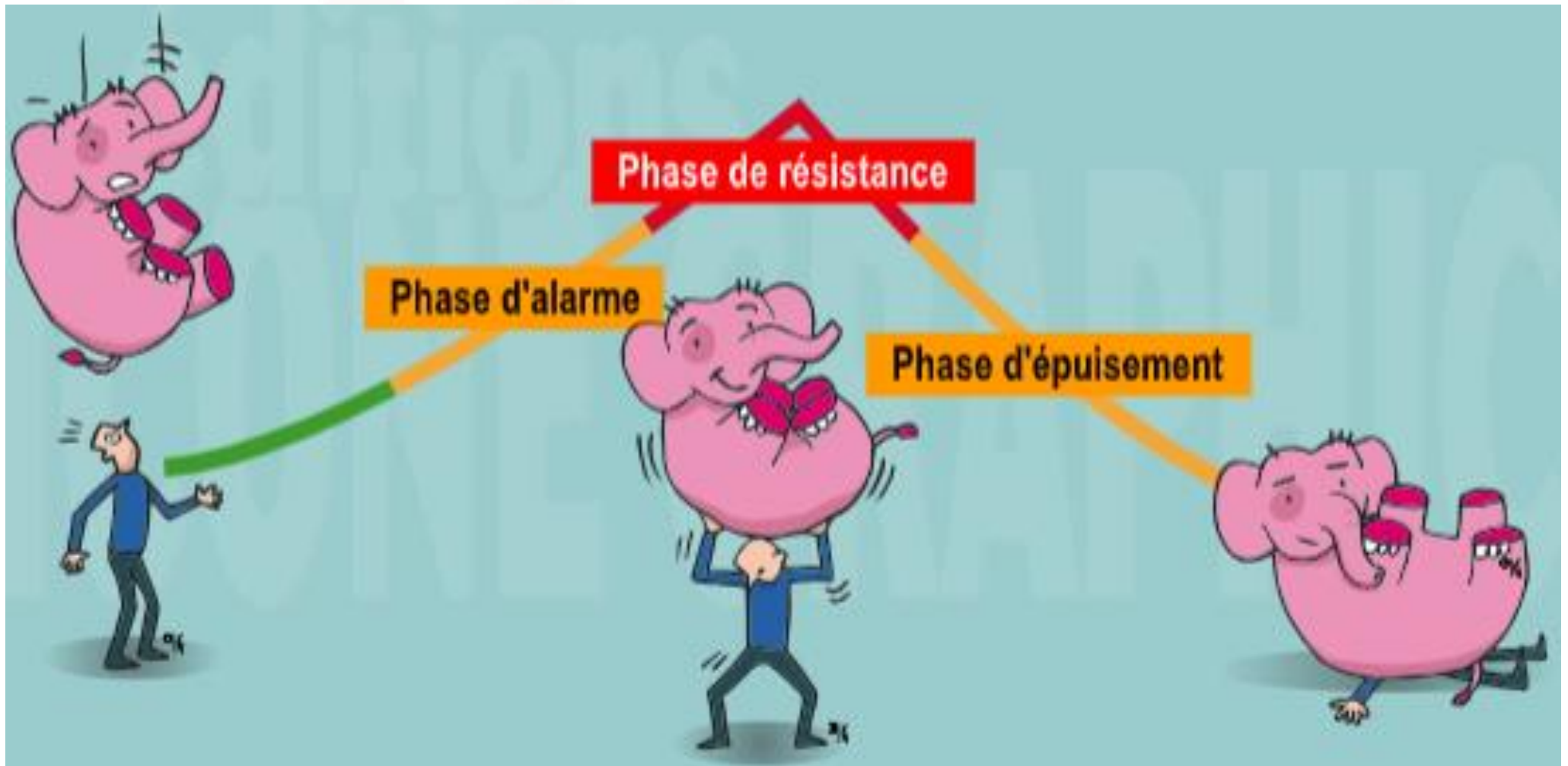
## LE MÉCANISME DU STRESS



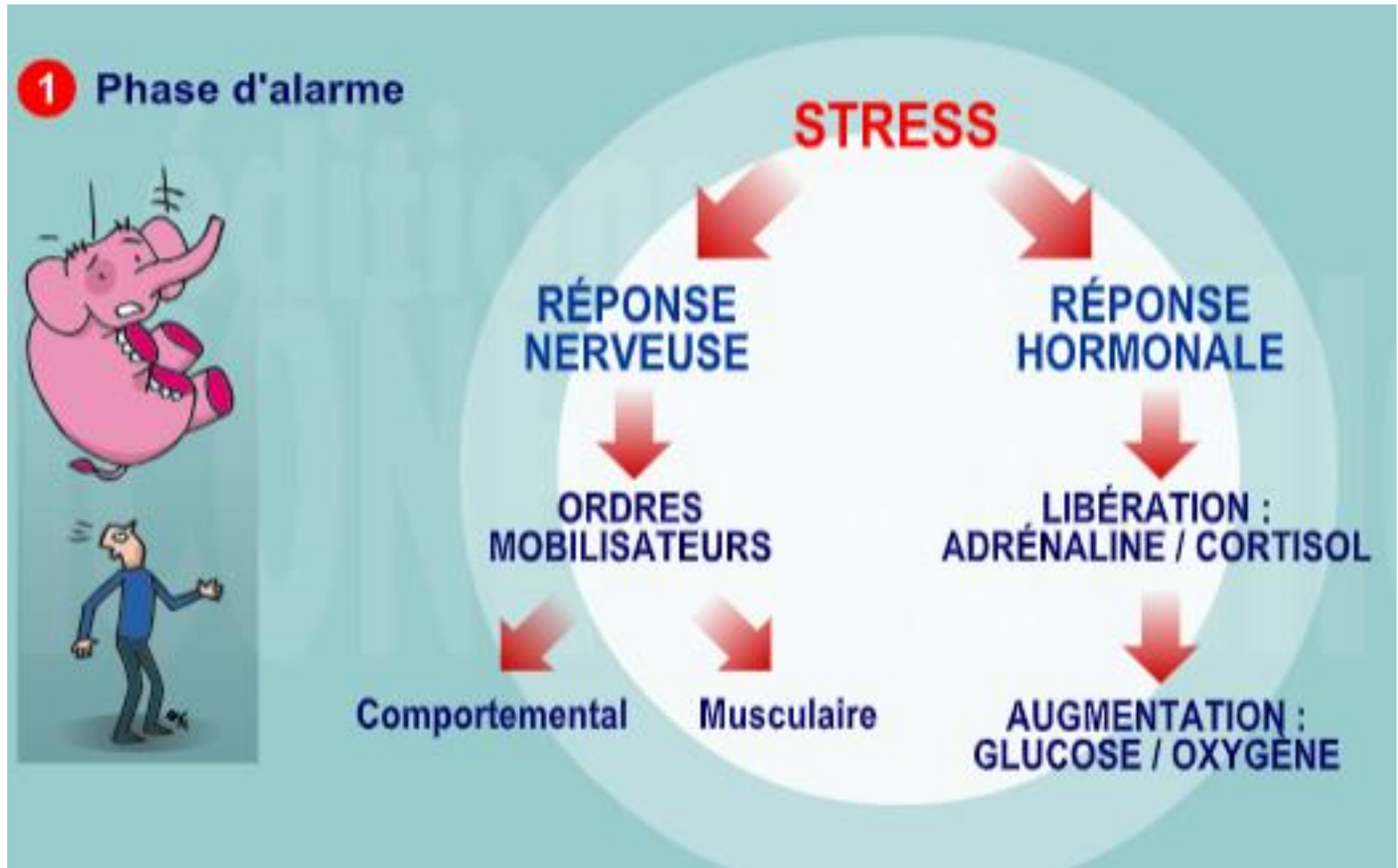
Ecole de prévention  
et de sécurité

## LE MÉCANISME DU STRESS

- Le syndrome général d'adaptation

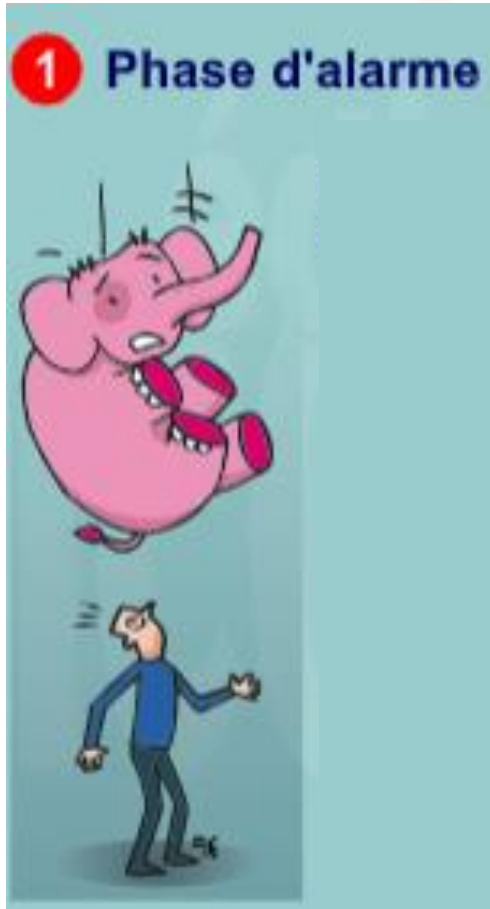


## LE MÉCANISME DU STRESS



## LE MÉCANISME DU STRESS

Grâce à ces ordres transmis par le système nerveux et par le système hormonal, le corps se mobilise:



- libération d'adrénaline et de cortisol;
- augmentation du taux de glucose dans le sang afin de fournir une réserve d'énergie aux muscles;
- accélération du cœur;
- élévation de la tension artérielle;
- accroissement du rythme respiratoire;
- suspension du fonctionnement de l'estomac et de l'intestin;
- réduction de l'activité des glandes salivaires;
- réaction urinaire.

## LE MÉCANISME DU STRESS

### 1 Phase d'alarme

Comprendre le phénomène - Analyse fonctionnelle du cerveau



#### Cortex

(Intelligence,  
faculté de  
s'adapter)

#### Cerveau limbique

(gère l'affectif et  
les mémoires)

#### Cerveau reptilien

(survie : fonctions vitales,  
les 5 sens, survie de l'espèce...)



3. Prise de décision  
et adaptation

2. Comparaison avec  
ce que l'on connaît

1. Réception des  
informations par  
les 5 sens



## LE MÉCANISME DU STRESS



Rassembler des ressources pour trouver un nouvel équilibre. Phase très coûteuse pour l'organisme qui doit compenser les pertes d'énergie.

## LE MÉCANISME DU STRESS

### 3 Phase d'épuisement



Si le stress s'installe durablement ou s'il est trop souvent répété, le corps s'épuise. Il n'a plus assez de temps pour recouvrer ses réserves.

L'organisme fonctionne en surrégime et par décompensation. Apparaissent certains troubles qui peuvent conduire dans un second temps à la maladie.

## CONSÉQUENCES POSSIBLES DU STRESS



Centre de prévention  
et de sécurité



# GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES DEGRADÉES

## CONSÉQUENCES POSSIBLES DU STRESS Sur l'agent et son entourage

### Troubles de l'humeur

Hyperréactivité  
Hyporéactivité

Nervosité - Agressivité - Excitation - Irritation -  
Impulsivité - Colères répétées - Inhibition - Lassitude  
Démotivation - Tristesse - Apathie - Silence - Angoisse  
Anxiété - Baisse de moral - Perte de l'élan vital -  
Ruminations - Souvenirs négatifs qui reviennent -  
Raisonnements négatifs - Peur ou sentiment de peur

### Troubles du sommeil

Diminution de la qualité et de la quantité  
du sommeil

Difficultés à s'endormir - Insomnies  
Réveils nocturnes  
Cauchemars

### Troubles de l'appétit

Prise ou perte de poids

### Troubles digestifs

Nausées - Vomissements  
Diarrhée - Constipation  
Douleurs chroniques de l'appareil digestif

### Troubles sexuels

Augmentation ou baisse de l'activité sexuelle

Multiplication des partenaires  
Déséquilibres affectifs dans le couple  
Déviances

## CONSÉQUENCES POSSIBLES DU STRESS Sur l'agent et son entourage

<b>Manifestations allergiques</b> Augmentation du terrain allergique	Eczéma - Psoriasis Chute de cheveux
<b>Consommation de produits</b> Augmentation de la consommation	Alcool - Drogues Café - Cigarettes Médicaments
<b>Maladies psychosomatiques</b> Développement ou accentuation	Gastriques - Ulcères - Troubles digestifs Hypertension artérielle Maladies cardio-vasculaires Asthme
<b>Répercussion professionnelle</b>	Absentéisme Imprudences dans le travail
<b>Troubles physiques</b>	Suées - Essoufflements - Tremblements Difficultés de concentration Fatigue chronique

## CONSÉQUENCES POSSIBLES DU STRESS

*Exemples de manifestations possibles*



### Au niveau émotionnel

- Excès de confiance en soi



- Inquiétude, anxiété

## CONSÉQUENCES POSSIBLES DU STRESS

Exemples de manifestations possibles



**Au niveau comportemental**

➤ - Agressivité



➤ - Excès divers

## CONSÉQUENCES POSSIBLES DU STRESS

Exemples de manifestations possibles



**Au niveau physique et psychologique**

➤ Insomnies ou hypersomnies



➤ Palpitations, pâleur

## CONSÉQUENCES POSSIBLES DU STRESS

Exemples de manifestations possibles

### Au niveau émotionnel

- Excès de confiance en soi
- Inquiétude, anxiété

### Au niveau comportemental

- Agressivité
- Excès divers

### Aux niveaux physique et psychologique

- Insomnies ou hypersomnies
- Palpitations, pâleur



## **LE STRESS DÉPASSÉ ET LE STRESS DIFFÉRÉ**



École de prévention  
et de sécurité

## LE STRESS DÉPASSÉ ET LE STRESS DIFFÉRÉ

Certaines situations stressantes peuvent générer des réactions immédiates de "stress dépassé".

Elles peuvent engendrer des réactions retardées ou "stress différé".

### Trois risques psychologiques du stress:

- le stress dépassé,
- l'épuisement professionnel (burnt-out),
- le stress différé et syndrome de stress post-traumatique.

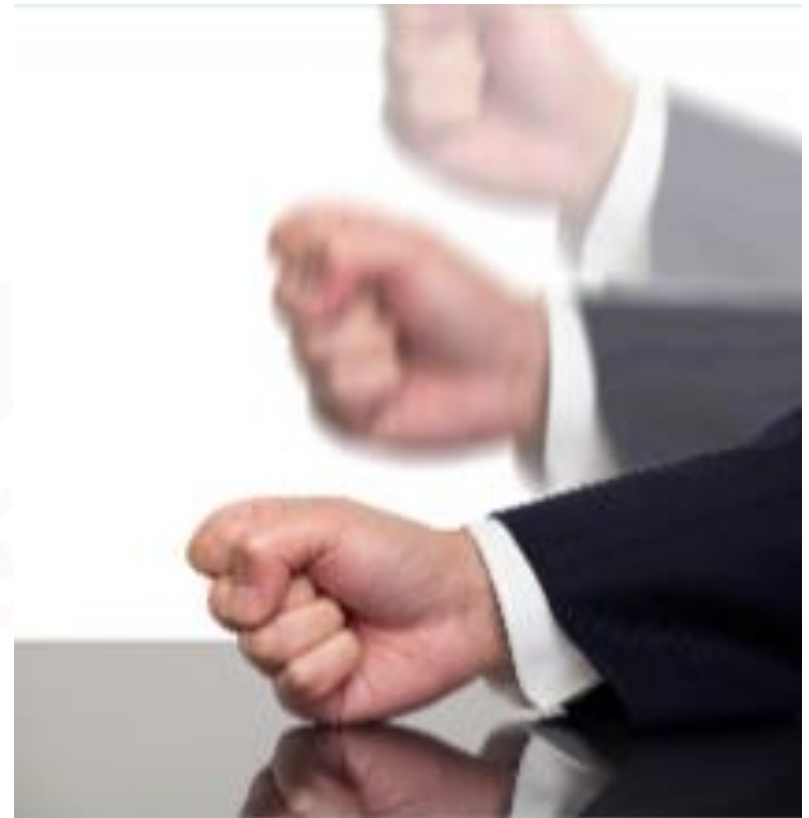


## LE STRESS DÉPASSÉ ET LE STRESS DIFFÉRÉ

- **Le stress dépassé**

Le stress est dit dépassé lorsqu'on observe certaines réactions immédiates qui témoignent que les capacités habituelles d'adaptation de l'individu sont débordées.

- la sidération,
- l'agitation incoordonnée,
- la fuite panique,
- les réactions automatiques.



## LE STRESS DÉPASSÉ ET LE STRESS DIFFÉRÉ

- **L'épuisement professionnel ou burn-out**

Lorsqu'il est répété à de trop brefs intervalles ou à l'origine de fortes réactions émotionnelles, le stress peut conduire à l'épuisement.

- grande fatigue physique et psychologique,
- perte de motivation,
- sensation d'incompétence,
- perte de l'estime de soi.



## LE STRESS DÉPASSÉ ET LE STRESS DIFFÉRÉ

- **Le stress différé et syndrome de stress post-traumatique**

Si la phase de choc lors d'un stress aigu n'a pas été digérée, alors la personne va différer ses réactions de stress.

- impression de revivre l'événement de jour comme de nuit (*flashback*),
- évitement affectif,
- évitement physiologique,
- peur d'avoir peur.



## **GÉRER LES EFFETS GENANTS DU STRESS**



École de prévention  
et de sécurité

## GÉRER LES EFFETS GENANTS DU STRESS

- Prendre en considération "l'effet tunnel" et tous les autres effets d'ordre physique.  
Sous l'effet du stress, la vision périphérique se ferme, le champ de vision se réduit, on parle alors de l'effet tunnel.
- Rechercher l'analyse et la réflexion.
- Maîtriser ses émotions et garder son calme.
- Éviter la réaction "du prostré".
- Savoir s'affirmer en certaines situations pour garder le contrôle.

**UTILISER LES EFFETS POSITIFS DU STRESS**



École de prévention  
et de sécurité

## UTILISER LES EFFETS POSITIFS DU STRESS

- Le stress aigu favorise l'énergie pour agir ("le feu de l'action").
- Notre organisme déploie une stratégie de survie qu'il faut entretenir dans l'action.
- On peut parfois sous-estimer ses capacités d'action dans des situations extrêmes.

## MAÎTRISER LE STRESS IN SITU



École de prévention  
et de sécurité



## MAÎTRISER LE STRESS IN SITU

In situ, le stress peut être maîtrisé par une technique respiratoire :

### ➤ La détente express

- 1- Pour commencer, inspirer en gonflant le ventre.
- 2- Expirer lentement par la bouche comme si le souffle passait à travers une paille.  
Plus longue est l'expiration, meilleure est la détente.
- 3- Porter ensuite son attention sur les trois points suivants :
  - le menton (*pour détendre l'ensemble du visage*),
  - les épaules (*pour relâcher la nuque, les bras, le tronc et le dos*),
  - l'abdomen (*pour favoriser le relâchement du ventre, du bassin et des membres inférieurs*).
- 4- Inspirer lentement, puis sur une expiration "allongée à la manière d'une paille", relâcher le menton, les épaules, l'abdomen.
- 5- Essayer de prendre conscience de la détente qui gagne chacune de ces zones.

## **LES MOYENS POUR ATTÉNUER LES EFFETS DU STRESS**



Ministère de la Prévention  
et de sécurité

## LES MOYENS POUR ATTÉNUER LES EFFETS DU STRESS

Ils sont nombreux, en voici quelques-uns:

### Les techniques de relaxation

- Respiration
- Sophrologie ou auto hypnose



## LES MOYENS POUR ATTÉNUER LES EFFETS DU STRESS

### L'activité physique régulière

- Bonne respiration, oxygénation
- État de mieux être



## LES MOYENS POUR ATTÉNUER LES EFFETS DU STRESS

### La méditation

- État de détente psychique, mental et musculaire



## LES MOYENS POUR ATTÉNUER LES EFFETS DU STRESS

### Le sommeil

- Évacuation des tensions et de la fatigue
- Restauration de l'énergie physique



## LES MOYENS POUR ATTÉNUER LES EFFETS DU STRESS

### Une bonne alimentation

- Apporte à l'organisme tout ce qui est bon pour lui



## LES MOYENS POUR ATTÉNUER LES EFFETS DU STRESS

### Les soins corporels

- Se sentir bien dans sa peau
- Avoir une image de soi valorisante



## LES MOYENS POUR ATTÉNUER LES EFFETS DU STRESS

### Les thérapies cognitives

- Évacuation des angoisses, émotions négatives et pénibles



## LES MOYENS POUR ATTÉNUER LES EFFETS DU STRESS

### Le chant

- Travaille la respiration
- Effet sur l'état mental et le psychisme



## LES MOYENS POUR ATTÉNUER LES EFFETS DU STRESS

Le débriefing entre collègues permet d'exprimer son ressenti et de partager son stress favorisant ainsi sa dilution.



**EN CONCLUSION**



École de prévention  
et de sécurité

## EN CONCLUSION

- ✓ Le stress ne peut ni ne doit être évité. La plupart des réactions au stress sont normales et appropriées.
- ✓ Plus la capacité d'absorption d'un individu est adéquate à la situation, plus il arrivera à un seuil adapté de stress.
- ✓ Le stress est nocif lorsqu'il dépasse les capacités d'absorption d'un individu. Dans cette situation, il est essentiel de pouvoir exprimer ses difficultés (collègues, amis, médecin, professionnel de l'écoute).
- ✓ L'absorption du stress varie en fonction de l'individu, de son état physique et psychologique.
- ✓ Plus l'individu est en harmonie avec lui-même, plus le stress sera source de performance pour un bon processus d'adaptation.