



# LA GESTION DU STRESS EN OFFICINE

Depuis le début de la crise sanitaire, les professionnels de santé sont en première ligne et doivent affronter le risque de contamination, mais également l'ensemble des comportements associés à une période d'incertitude, d'urgence et même d'angoisse profonde.

François Roussel

**L**es officinaux peuvent vivre des situations allant du simple empressement à l'agression verbale, parfois physique. Il en découle naturellement un stress plus ou moins élevé selon les caractères et les circonstances. Ce stress peut entraîner divers déséquilibres personnels, allant de la fatigue nerveuse jusqu'à l'abandon de poste.

## Savoir s'écouter et s'observer

Les situations de stress sont multiples et ne sont pas à prendre à la légère. Qu'il s'agisse d'un état permanent ou de crises ponctuelles : mécontentement et impatience des patients, pression liée au rythme de travail, ambiance générale de tension, voire d'angoisse.

La première des choses à faire est sans doute de savoir le repérer et le quantifier. À cette fin, l'**écoute des effets corporels et mentaux** du stress est une priorité. Il est nécessaire d'être attentif aux manifestations inhabituelles tant d'un point de vue physiologique (accélération du rythme cardiaque, palpitations, montée d'adrénaline, sudation, etc.) que psychologiques (irritabilité, violence verbale, suractivité ou *a contrario* abattement et renonciation).

## Le calme pour dominer le stress

Dans la relation à autrui, quelques règles permettent de circonvenir les effets du stress.

L'attitude personnelle comptera tout autant pour faire baisser son niveau, que celui de l'interlocuteur. Ainsi, face au patient pressé, mécontent ou virulent, la clé réside dans la faculté à **garder son calme** afin de ne pas provoquer de situation de « surstress ». On veillera donc, lorsque le ton monte, à **conserver la distance professionnelle** qui convient (ni condescendance ni familia-

partie de la colère provenant généralement d'une frustration, rien ne pourra avoir lieu tant que celle-ci n'aura pas trouvé son exutoire. Le praticien est donc condamné à se comporter en « éponge ». Une posture rarement agréable mais souvent suffisante pour assurer le retour au calme, une discussion apaisée et utile. Dans ce genre de situation, **celui qui sait reprendre la main se prémunit des effets du stress**, non pas en l'ignorant, mais bien en le dominant.



**“ La communication est un axe fondamental de la lutte contre le stress. ”**

rité) et on essaiera, aussi difficile que cela puisse être, de **ne pas prendre personnellement les remarques et les commentaires**. L'écoute active et sincère qui s'accompagne d'un **questionnement constructif** et d'une reformulation fréquente permettra de faire avancer la situation.

Rien ne sera possible tant que l'interlocuteur n'aura pas « vidé son sac ». Une grande

## La discussion pour débloquer la situation

Lorsque le stress relève de la relation de travail de manière directe (ordres et contre-ordres, ton ou comportement inadapté) ou indirecte (surcharge de travail, sentiment de délaissement), la réaction qui s'impose est de signaler à son interlocuteur que la relation est en train de créer un inconfort. Il est **nécessaire d'en parler, de mettre les choses à plat**. Eu égard aux perceptions, nécessairement différentes d'un individu à l'autre, le fait de décrire la manière dont sont perçus

les événements et les échanges est souvent d'une grande aide. Qui ne s'est jamais dit, après une explication en tête-à-tête, qu'il ne se serait jamais imaginé que l'autre « prendrait les choses de cette façon » ? Le point commun à ces situations, et au stress qui leur est associé, est que nul ne saurait en sortir sans rétablir une relation plus normale. On l'aura compris, **la communication est donc un axe fondamental de la lutte contre le stress.** •