

Nom : **FOUBERT- LIAIGRE**

Promotion Année : **2016**

Prénom : **Marina**

Date : le 30/04/2018

Cas d'étude

« Stress, tension ou troubles

et

Techniques de relaxation et de stimulation réflexes »

Accompagnement d'un Burn Out par les techniques Plexus neuro-réflexes Plantaires

INTRODUCTION :

Me SF vient pour la première fois par curiosité, pour découvrir la Réflexologie.

Me SF est mariée, 2 enfants et travaille comme opératrice de téléphonie dans une assurance.

Elle pratique une activité physique : l'aquagym.

ATCD : choc anaphylactique à la Pénicilline.

Rapidement, Me SF parle de son travail et du stress qu'il occasionne.

L'Echelle BMS 10 révèle un score à 4,5.

objectifs : diminuer les troubles fonctionnels dus au stress , réguler l'axe de stress , réduire les pensées négatives concernant son travail et favoriser des moments de récupération physiques et psychiques afin que Me SF trouve ses propres moyens de ressources.

L'accompagnement se portera sur les plexus neuro-réflexes plantaires.

1) MOTS CLES :

BURN OUT ou syndrome d'épuisement professionnel:

Définition : Ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique dans lesquelles la dimension de l'engagement est prédominante.

Selon l'OMS, 1ère maladie en 2020 suivit des maladies cardio-vasculaires.

Les facteurs de stress qui apparaissent chez Me SF :

- exigence émotionnelle : le travail de téléphonie, d'accueil demande d'être serein et détendu pour rassurer son interlocuteur, de garder son calme , sourire et cacher ses émotions et ce sur une grande amplitude de temps.
- Le manque d'autonomie et de marges de manœuvre : avec des procédures étroitement définies et des tâches répétitives.
- Le manque de reconnaissance de la part de la hiérarchie.
- L'adaptation du planning en lien avec des arrêts de travail constants.

L'ECHELLE BMS-10 montre un score chez Me SF à 4,5 : degré élevé d'exposition au BurnOut.

STRESS :

Définition : signifie « détresse, souffrance ». Réaction d'adaptation de l'organisme à des agents agresseurs physiques et/ou psychiques (tension, pression, surmenage).

Le bon stress est contrôlé, choisi, limité dans le temps, feed-backs positifs.

Le mauvais stress est non contrôlé, non choisi, chronique et sans reconnaissance.

En cas de stress chronique, le système nerveux autonome (régulation inconsciente de nos fonctions vitales) n'assume plus la balance Action/Récupération. L'organisme se retrouve en phase d'épuisement par excès de sécrétions hormonales.

Au décours du suivi, Me SF montre des signes d'épuisement pouvant être en lien avec une hyperactivité de l'axe du stress tels que lombalgies, spasmes musculaires, céphalées et vertiges, tachycardie. Absence de troubles du sommeil.

LES PLEXUS NEURO-REFLEXES :

Le protocole de stimulation via les plexus neuro-réflexes plantaires régule l'homéostasie et les troubles fonctionnels dus au stress.

L'ensemble du système nerveux et toutes les ramifications des plexus (relais des influx nerveux pour un organe visé) neuro-végétatifs sont stimulés.

Ainsi on a une action sur l'ensemble du système nerveux et une action sur le système nerveux autonome via le système parasympathique (qui sera stimulé) et via le système sympathique (qui sera inhibé).

2) METHODE D'ACOMPAGNEMENT :

Les séances se déroulent à mon cabinet, à mon domicile à raison d'une séance par mois.

L'étude se porte sur 2 sessions de 5 séances.

Le tableau d'auto-évaluation est utilisé et le niveau de stress est évalué par une échelle numérique de 1 à 10 (10 étant la maximale).

Le tableau BMS-10 aide à évaluer le degré d'exposition au Burn Out.

Le pourcentage des pensées négatives permet l'auto-évaluation que la problématique occupe d'un point de vue psychique et est un marqueur d'évolution pour la personne.

a) 1ère session :

. 1ère séance : le 30/01/2017

Relaxation plantaire afin d'évaluer la capacité à Me SF de se détendre et de détecter d'éventuelles zones de tension.

Explications de la Réflexologie et de ce qu'elle peut apporter en terme de bien-être.

Recueil des ATCD et éventuelles contre-indications : pas de contre-indications.

Me SF adhère rapidement à la détente pendant la séance avec relâchement musculaire.

En fin de séance, Me SF parle beaucoup de son travail, ne supporte plus la sonnerie du téléphone, les aménagements de planning, l'inconsidération de sa hiérarchie malgré les alertes donnés par le personnel d'un épuisement collectif.

Pas de problème évoqué dans sa vie privée.

Me SF rempli le questionnaire Echelle BMS-10

Me SF souhaite un suivi de 4 autres séances pour « l'aider à supporter son travail ».

A noter, les zones réflexes colonnes lombaires et dorsales sont repérées, sensibles.

Me SF a un IRM du dos de programmer.

. 2ème séance : le 27/02/2017

IRM du dos négatif. Me SF a des douleurs de hanches et des lombalgies.

Relevé d'éventuels autres troubles fonctionnels : pas de plaintes.

Me SF parle de frustration dans son travail, exprime l'envie de faire de choses manuelles et évalue ses pensées négatives à 70 %.

Protocole de stimulation des plexus neuro-reflexes plantaires utilisé.

. 3ème séance : le 27/03/2017

Me SF rêve de son travail, son médecin traitant l'arrête une semaine pour Burn Out, niveau de stress à 10.

Protocole de stimulation des plexus neuro-reflexes plantaires utilisé.

. 4ème séance : le 04/04/2017

Me SF se plaint de céphalées et de vertiges, niveau de stress à 10, les pensées négatives ont diminuées à 50%.

La séance sera une crânio-faciale.

. 5ème séance : le 12/06/2017

IRM du crâne négatif ; Me SF n'a plus de vertige, ni de céphalées.

Niveau de stress à 6 ; on termine le cycle par un soin relaxant dos et une palmaire.

Pensées négatives à 30% et BMS -10 à 3,9.

Me SF souhaite poursuivre des séances après l'été. Elle y trouve un soutien et l'aide à supporter son travail. Elle demande un aménagement de poste et la possibilité de varier la téléphonie et le traitement de dossiers dans la journée.

Sa demande sera refusée.

b) 2ème session :

. 1ère séance : le 05/09/2017

Me SF a repris le travail au mois d'août ; pas de changement dans l'organisation du travail et précise que la situation s'aggrave dans le nombre d'arrêts de travail et les jeunes recrues ne restent pas. Me SF continue l'Aquagym.

Le BMS-10 se maintient à 3,9 et le niveau de stress est à 8. Les zones réflexes du diaphragme et du plexus solaire est en tension.

La technique de respiration abdominale est montrée et peut-être utilisée sur ses temps de pause repas.

Je lui propose un cycle sur les plexus neuro-réflexes plantaires.

. 2ème séance : 06/10/2017

Me SF est en arrêt de travail de 4 semaines pour dépression en lien au Burn Out.

Un traitement antidépresseur est mis en place. Elle dort beaucoup, ne fait plus rien.

Elle fait de la tachycardie, a des spasmes musculaires et des trismus la nuit.

Me SF bénéficie d'une relaxation plantaire en attendant de connaître le degré de sa dépression. Une dépression sévère serait une contre-indication à la stimulation réflexe.

D'autre part, le principe de précaution est appliqué par rapport à l'introduction récente du traitement antidépresseur.

Son niveau de stress est à 4.

. 3ème séance : 06/11/2017

Un arrêt de travail est renouvelé suite à une visite au médecin du travail : dépression modérée.

Le protocole des plexus est repris.

La tachycardie et les spasmes musculaires ont disparus.

. 4ème séance : le 04/12/2017

Me SF parle d'une prise de conscience de son état, son investissement au travail et prend du recul, discours avec moins de colère.

Un mi-temps thérapeutique est demandé en attendant un changement de poste.

. 5ème séance : le 09/01/2018

Me SF commence à faire des choses pour son plaisir et remarque la disparition de ses troubles physiques.

Les pensées négatives concernant son travail se maintiennent à 30%.

Son médecin lui a conseillé de poursuivre la Réflexologie.

Depuis, l'accompagnement se poursuit, Me SF a repris son travail à ½ temps sans téléphonie.

3) ANALYSE :

Les troubles de Me SF : lombalgies et spasmes musculaires ; tachycardie ; céphalées et vertiges.

. Lombalgies et spasmes musculaires :

Ils traduisent une réaction de l'organisme face au stress par une mise en tension des muscles pour se préparer à l'action mais si l'action est répétée, non choisie, le système sympathique se retrouve en hyperactivité et la mise en tension reste constante.

L'activité physique, l'hydratation et la relaxation est conseillée.

Me SF pratique l'aquagym. Elle s'hydrate peu, boire à la bouteille est une solution pour avoir un apport en eau journalier suffisant et aide à quantifier le volume bu.

Le protocole de stimulation via les plexus permet d'agir directement sur les zones cibles par la technique de pressions dermalgies viscéro-cutané ; à savoir, le plexus crânien, le plexus cervical et le plexus lombaire.

La relaxation plantaire faite au préalable permet le relâchement musculaire nécessaire pour aborder la stimulation ainsi que les pressions d'appui par les lignes de Fitzgerald qui ouvrent les voies neuro-reflexes favorisent une meilleure réponse réflexe.

. La tachycardie : l'action du système sympathique sur le cœur a pour effet d'augmenter sa fréquence, sa contraction et sa vitesse de constriction. Le stress chronique favorise cet effet de façon chronique et limite l'action antagoniste du système parasympathique qui a pour but de ralentir l'activité cardiaque.

Un des principes de l'accompagnement se porte sur la répétition des mouvements lents et réguliers afin que les influx nerveux stimulent l'activité du système parasympathique :

Induction, traçage, répétition et consolidation.

La technique de dermalgie viscéro-cutané utilisée pendant la séance sur le plexus cardiaque permet à l'influx neuro-reflexe de véhiculer jusqu'au nerf vague (nerf principal du parasympathique) et de cibler les ganglions végétatifs vers la zone cœur.

. Céphalées et vertiges :

Les céphalées de tension peuvent être en lien avec un état de fatigue, de stress et d'anxiété jusqu'à l'apparition de sensations vertigineuses.

Dans le cas de Me SF, le contexte conflictuel avec sa hiérarchie peut-être un des facteurs psychiques. Son travail prolongé sur l'ordinateur depuis des années et augmenté dans le temps en raison d'aménagement de planning peut-être un des facteurs physiques, notamment la sonnerie du téléphone répétée est vécue comme une agression pour Me SF et ne la supporte plus.

Le choix d'une séance de Réflexologie faciale et crânienne :

L'objectif est de décongestionner des zones éventuellement obstruées par l'accumulation des toxines et de favoriser la micro-circulation crânienne qui apporte une meilleure oxygénation et ce par le toucher réflexe. La séance permet notamment d'évaluer s'il y a tension au niveau du fascia de la nuque. S'il est crispé, qu'il n'assure plus son rôle de ressort et d'amortisseur les nerfs et les vaisseaux sanguins peuvent se trouver comprimés.

La nuque et les épaules de Me SF présentent une tension musculaire en début de séance.

L'ensemble du crâne est raide en début de séance et la mobilité de la peau est plus active en fin de séance.

D'autre part, le toucher au niveau de la peau va permettre la libération d'endorphines et peut avoir un effet anti-douleur sur les céphalées et un effet apaisant.

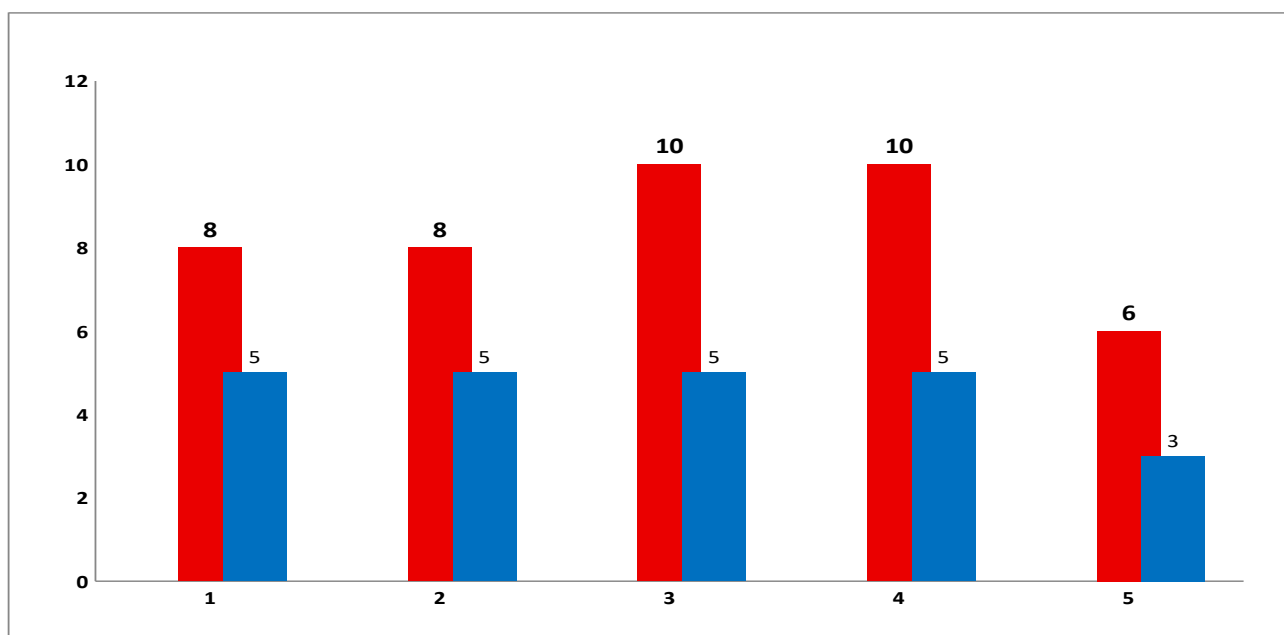
4) RESULTATS :

Marina LIAIGRE

Relaxologue-Réflexologue école EB

Me SF ; 49 ans ; burn out

| | date | niveau de stress avant le soin | niveau de stress après le soin |
|-------------|------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 1ère séance | 30/01/2017 | 8 | 5 |
| 2ème séance | 27/02/2017 | 8 | 5 |
| 3ème séance | 27/03/2017 | 10 | 5 |
| 4ème séance | 04/04/2017 | 10 | 5 |
| 5ème séance | 12/06/2017 | 6 | 3 |



On note un niveau de stress maximal en début des 4 premières séances et une diminution apparaît à la 5ème séance.

Le niveau de stress est moyen en fin de séance et une diminution apparaît à la 5ème séance.

Le lâcher prise est difficile pour Me SF et c'est à la 5ème séance que les niveaux de stress ont diminué.

Les pensées négatives sont passées de 70 % à 30 %.

L'Echelle BMS-10 de 4,5 à 3,9.

Les troubles de Me SF ont disparu.

Me SF prend en charge ses troubles et met en œuvre des solutions pour améliorer son état :

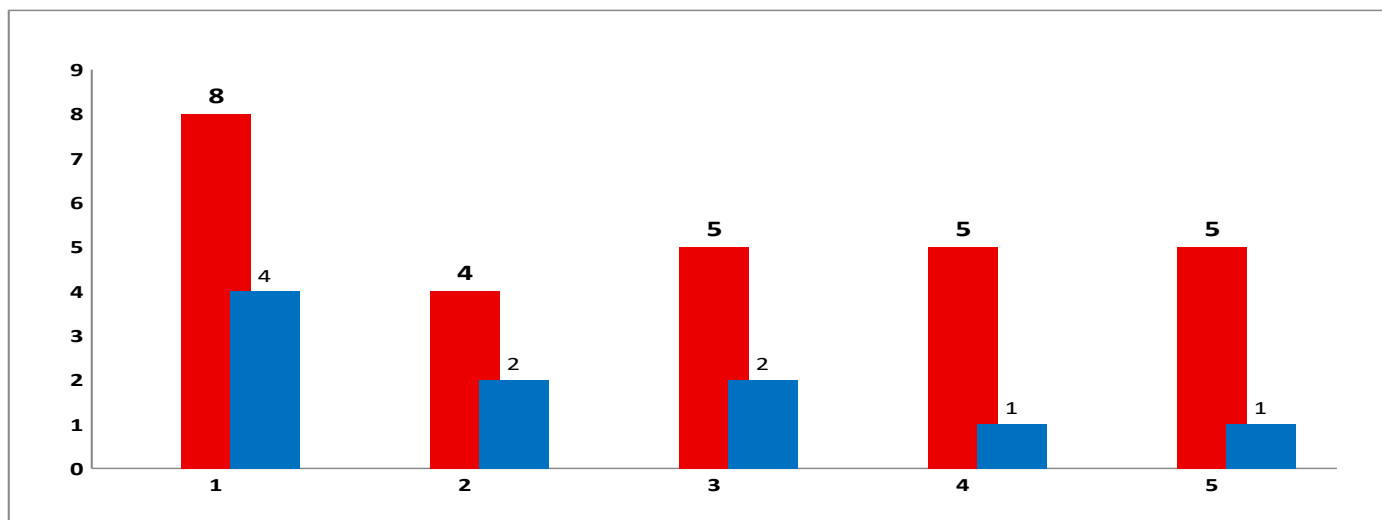
Suivi médical, poursuite de son activité physique, adoption d'une méthode de bien-être par la réflexologie et demande auprès de son travail un aménagement de poste.

Marina LIAIGRE

Relaxologue-Réflexologue école EB

Me SF ; 49 ans ; burn out

| date | niveau de stress avant le soin | niveau de stress après le soin |
|------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 05/09/2017 | 8 | 4 |
| 06/10/2017 | 4 | 2 |
| 06/11/2017 | 5 | 2 |
| 04/12/2017 | 5 | 1 |
| 09/01/2018 | 5 | 1 |



Les niveaux de stress diminuent dès la deuxième séance.

Me SF parvient plus facilement au lâcher prise pendant les séances.

L'Echelle BMS-10 se maintient à 3,9 avant son arrêt de travail.

Les pensées négatives se maintiennent à 30 %.

Les troubles ont disparu à la 3ème séance.

Une prise de conscience de son attitude au travail apparaît : elle ne modère pas son investissement dans la journée et se voit « travailler à fond ».

Elle ne souhaite pas changer d'employeur (parcours de recherche d'emploi difficile).

Me SF reprend à faire des activités de plaisir telles que le bricolage, la décoration, s'occuper de sa maison.

A noter ; l'Echelle BMS 10 révèle une note passant de 1, 4, puis 5 à la question : vous-êtes vous senti (e) déprimé(e) ?

Le suivi médical régulier de Me SF a permis de cibler l'accompagnement dans le choix du protocole, de le poursuivre ; notamment dans la prise en charge des troubles (causes médicales éliminées par des examens).

La prise de traitement anti-dépresseur est à prendre en compte dans l'amélioration des résultats.

Séance du 30/01/2017


| En pensant à votre travail, globalement | | | | |
|---|---|----------------|-----------------------------|--------------|
| Pour toutes les questions, attribuer une note de 1 à 7 selon le barème ci contre | 1 = | Jamais | 5 = | Souvent |
| | 2 = | Presque jamais | 6 = | Très souvent |
| | 3 = | Rarement | 7 = | Toujours |
| | 4 = | Parfois | | |
| 1 | Vous êtes-vous senti(e) fatigué(e) ? | | | 5 |
| 2 | Vous êtes-vous senti(e) déçu(e) par certaines personnes ? | | | 6 |
| 3 | Vous êtes vous senti(e) désespéré(e) ? | | | 3 |
| 4 | Vous êtes-vous senti(e) sous pression ? | | | 6 |
| 5 | Vous êtes vous senti(e) physiquement faible ou malade ? | | | 5 |
| 6 | Vous êtes-vous senti(e) " sans valeur" ou en échec | | | 5 |
| 7 | Avez-vous ressenti(e) des difficultés au sommeil ? | | | 4 |
| 8 | Vous êtes-vous senti(e) délaissé(e) | | | 4 |
| 9 | Vous êtes-vous senti(e) déprimé(e) ? | | | 1 |
| 10 | Pouvez-vous dire " j'en ai assez" ou " ça suffit" ? | | | 6 |
| | | | → * □ ♦ ∞ ● → | 45 |
| | | | SCORE = total / 10 → | 4,5 |

| Échelle BMS-10 : interprétation | | |
|---------------------------------|---|--|
| ▪ inférieur à 2,4 | : | très faible degré de Burnout |
| ▪ entre 2,5 et 3,4 | : | faible degré de Burnout |
| ▪ entre 3,5 et 4,4 | : | présence de Burnout |
| ▪ entre 4,5 et 5,4 | : | degré élevé d'exposition au Burnout |
| ▪ supérieur à 5,5 | : | degré très élevé d'exposition au Burnout |

Le 30/01/2017 Me SF

Séance du 12/06/2017

ECHELLE BMS-10

| En pensant à votre travail, globalement | | |
|---|---|------------------|
| Pour toutes les questions, attribuer une note de 1 à 7 selon le barème ci contre | 1 = Jamais | 5 = Souvent |
| | 2 = Presque jamais | 6 = Très souvent |
| | 3 = Rarement | 7 = Toujours |
| | 4 = Parfois | |
| 1 | Vous êtes-vous senti(e) fatigué(e) ? | 4 |
| 2 | Vous êtes-vous senti(e) déçu(e) par certaines personnes ? | 4 |
| 3 | Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) ? | 4 |
| 4 | Vous êtes-vous senti(e) sous pression ? | 4 |
| 5 | Vous êtes-vous senti(e) physiquement faible ou malade ? | 3 |
| 6 | Vous êtes-vous senti(e) " sans valeur " ou en échec | 5 |
| 7 | Avez-vous ressenti(e) des difficultés au sommeil ? | 4 |
| 8 | Vous êtes-vous senti(e) délaissé(e) | 3 |
| 9 | Vous êtes-vous senti(e) déprimé(e) ? | 4 |
| 10 | Pouvez-vous dire " j'en ai assez " ou " ça suffit " ? | 4 |
|  | | 39 |
| SCORE = total / 10 → | | 3,9 |

| Echelle BMS-10 : interprétation | | |
|---------------------------------|---|--|
| ▪ inférieur à 2,4 | : | très faible degré de Burnout |
| ▪ entre 2,5 et 3,4 | : | faible degré de Burnout |
| ▪ entre 3,5 et 4,4 | : | présence de Burnout |
| ▪ entre 4,5 et 5,4 | : | degré élevé d'exposition au Burnout |
| ▪ supérieur à 5,5 | : | degré très élevé d'exposition au Burnout |

Le 12/06/2017 Me SF

Séance du 05/09/2017

ECHELLE BMS-10

| En pensant à votre travail, globalement | | |
|---|---|------------------|
| Pour toutes les questions, attribuer une note de 1 à 7 selon le barème ci contre | 1 = Jamais | 5 = Souvent |
| | 2 = Presque jamais | 6 = Très souvent |
| | 3 = Rarement | 7 = Toujours |
| | 4 = Parfois | |
| 1 | Vous êtes-vous senti(e) fatigué(e) ? | 6 |
| 2 | Vous êtes-vous senti(e) déçu(e) par certaines personnes ? | 4 |
| 3 | Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) ? | 1 |
| 4 | Vous êtes-vous senti(e) sous pression ? | 5 |
| 5 | Vous êtes-vous senti(e) physiquement faible ou malade ? | 4 |
| 6 | Vous êtes-vous senti(e) " sans valeur" ou en échec | 5 |
| 7 | Avez-vous ressenti(e) des difficultés au sommeil ? | 1 |
| 8 | Vous êtes-vous senti(e) délaissé(e) | 4 |
| 9 | Vous êtes-vous senti(e) déprimé(e) ? | 5 |
| 10 | Pouvez-vous dire "j'en ai assez" ou "ça suffit" ? | 4 |
| Total | | 39 |
| Score = total / 10 | | 3,9 |

Échelle BMS-10 : interprétation

| | | |
|--------------------|---|--|
| § inférieur à 2,4 | : | très faible degré de Burnout |
| § entre 2,5 et 3,4 | : | faible degré de Burnout |
| § entre 3,5 et 4,4 | : | présence de Burnout |
| § entre 4,5 et 5,4 | : | degré élevé d'exposition au Burnout |
| § supérieur à 5,5 | : | degré très élevé d'exposition au Burnout |

Le 05/09/2017 Me SF

Conclusion :

L'accompagnement en réflexologie de Me SF est son mode ressource contre le stress et lui permet d'adopter des conduites de lutte et de prévention pour améliorer sa qualité de vie.

Aujourd'hui, les séances se poursuivent, son niveau de stress au travail est évalué à 4 et l'accompagnement s'oriente sur des séances de crânio-faciale.

Me SF est dans une étape d'introspection comportementale et ce mode de suivi peut l'aider à mieux se comprendre et mieux comprendre les mécanismes du stress.

Je remercie Me SF de m'avoir autorisée à écrire cette étude de cas.