

Nom : PREVOT

Promotion Année : 2019

Prénom : Marjorie

Date : Mars 2019

Centre de Formation : Les Sens de Bien Être

Formatrice : Elisabeth BRETON

## Etude observationnelle

# L'apport des Techniques Réflexes de Relaxation sur le Stress et le Burnout

# Sommaire :

1.	<u>Introduction</u> : Présentation du sujet .....	3
2.	<u>Définitions</u> :	
	• Stress .....	4
	• Burnout .....	4
3.	<u>Séances</u> :	
	• Séance 1 : 18/10/2018 .....	5
	• Séance 2 : 16/11/2018 .....	5
	• Séance 3 : 28/12/2018 .....	6
	• Séance 4 : 07/02/2019 .....	6
	• Séance 5 : 07/03/2019 .....	6
4.	<u>Résultats</u> :	
	• Tableau de satisfaction .....	7
	• Fiches STAI .....	8
	• Echelle BMS-10 .....	9-10
	• Symptomatologie du Burnout (échelle MBI-HSS).....	11
	• Tableau d'auto évaluation du Stress .....	12
	• Tableau représentant la Symptomatologie du Burnout .....	12
5.	<u>Conclusion</u> :.....	13

## 1. Introduction : Présentation du sujet :

Mme RG est une femme de 55 ans, en couple, ayant une fille de 29 ans et 2 petits enfants. Lors des premières séances Mme RG était vendeuse dans un magasin de linge de maison depuis plus de 10 ans.

Depuis un an, les relations avec sa responsable se dégradent. Celle-ci lui cache des informations importantes pour le travail, fouille dans ses affaires personnelles et la fait même suivre sur ses jours de repos.

A bout, Mme RG finit par être en arrêt de travail (arrêt qui se cumule 6 mois au total). Elle entreprend de longues démarches avec un avocat et les directeurs de son entreprise pour harcèlement au travail et malgré les preuves fournies, ceux-ci en ont à peine tenu compte. Toutefois la rupture conventionnelle qu'elle avait demandé a tout de même été acceptée à condition que Mme RG abandonne toute plainte contre sa responsable.

En parallèle Mme RG doit s'occuper de ses parents car sa mère est atteinte de la maladie de Parkinson et placée en maison de retraite, ainsi que de son père qui a probablement la maladie d'Alzheimer mais qui n'a pas été diagnostiqué et vit seul à son domicile.

Mme RG gère également tout le côté administratif de l'entreprise de son conjoint.

Toutes ses situations créent un stress et une fatigue importants chez Mme RG. Celle-ci me confie avoir repris des somnifères car elle a des troubles du sommeil, elle a également des douleurs au ventre avant chaque moment stressant. Son médecin a constaté une tension assez basse et Madame a aussi tous les jours des palpitations. (son médecin traitant l'a envoyé faire des examens complémentaires auprès d'un cardiologue.)

Mme RG ne pratique pas d'activité physique. Ses loisirs sont la lecture, et se faire masser une fois par mois (massage du dos).

Les objectifs de l'étude sont d'apporter une détente, et de l'aider à gérer et diminuer son stress.

## 2 Définitions :

**STRESS** : Le stress est une réaction physique, physiologique et psychologique du corps lui permettant de s'adapter aux événements de la vie quotidienne. Plus de 75% de nos problèmes de santé peuvent être liés au stress nerveux et à la tension.

**BURNOUT** : Ou syndrome d'épuisement professionnel, se traduit par un « épuisement physique, émotionnel et mental qui résulte d'un investissement prolongé dans des situations de travail exigeantes sur le plan émotionnel ».

## 3 Séances :

Mme RG m'a donné son accord pour que je l'accompagne dans la gestion de son stress au cours de 5 séances de Techniques Réflexes de Relaxation.

Elle n'a aucune contre-indication pour pratiquer les séances.

A chaque séances, je la reçois dans mon salon, je tamise la lumière et l'invite à s'allonger sur la table de massage ainsi qu'à se détendre. A sa demande je mets une légère musique de relaxation car elle a des acouphènes et me dit avoir du mal à se détendre sans fond sonore.

Outils utilisés :

- Le tableau de satisfaction.
- L'échelle BMS-10 pour évaluer le degré d'exposition au burnout.
- La symptomatologie du burnout.
- Les fiches STAI qui permettent de mesurer le niveau d'anxiété ressenti à un moment précis.

Séance 1 : Le 18/10/2018

(Technique réflexe de relaxation plantaire)

Cette première séance se passe en début d'après-midi. Mme RG est assez stressée car elle est en pleine procédure judiciaire.

Avant de commencer le soin je lui propose de remplir le tableau de symptomatologie du burnout, la fiche STAI ainsi que l'échelle BMS-10.

Le soin se passe bien. Mme RG a les pieds souples et je remarque à sa respiration qu'elle se détend. A la fin du soin elle me dit avoir appréciée et avoir été agréablement surprise. Puis je lui fais remplir la seconde fiche STAI.

Auto évaluation : avant le soin : 7/10 et après le soin : 5/10

Echelle BMS-10 : score à 4,5 qui indique un degré d'exposition élevé au burnout.

Séance 2 : Le 16/11/2018

(Technique réflexe de relaxation plantaire)

RDV à 14H30. Mme RG est toujours très stressée au vu de sa situation qui n'évolue pas pour le moment et elle a reçu un appel de son avocate juste avant le soin qui l'a beaucoup contrarié. Cependant, elle me dit avoir bien dormi après la première séance car elle a oublié de prendre son médicament et elle ne s'est pas réveillée.

Il m'a été difficile de l'amener à la détente mais j'ai remarqué une baisse de vigilance au bout d'une vingtaine de minutes. Une fois le soin terminé Mme RG me dit avoir préféré par rapport à la première séance car la pression était plus forte dans les gestes pratiqués.

Auto évaluation : avant le soin : 8/10 et après le soin : 5/10

Séance 3 : Le 28/12/2018

(Technique réflexe de relaxation plantaire)

RDV à 14H. Mme RG va mieux, elle ne travaille plus et sa rupture conventionnelle a été acceptée. Son niveau de stress a donc diminué. Mme RG m'a dit avoir été très fatiguée le soir de la 2ème séance et s'être senti fébrile.

Pendant le soin je remarque que Mme RG a les poings serrés et qu'elle a du mal à se détendre. A la fin, elle me fait part qu'elle a eu des palpitations mais sans savoir m'expliquer la raison. Elle n'a pas réussi à se détendre lors de ce soin.

Auto évaluation : avant le soin : 6/10 et après le soin : 5/10

Séance 4 : Le 07/02/2019

(Technique de relaxation palmaire)

RDV à 14H30. Mme RG se sent bien, plus sereine. Elle a commencé une formation "prépa compétence". Elle a toujours des palpitations régulièrement.

Ayant fait part des différentes techniques de relaxation que je pratiquais, Mme RG a voulu tester la relaxation palmaire. Elle s'est détendue mais ma dit être moins réceptive et préfère que l'on fasse la dernière séance en relaxation plantaire.

Auto évaluation : avant le soin : 4/10 et après le soin : 3/10

Séance 5 : Le 07/03/2019

(Technique de relaxation plantaire)

RDV à 14H. Mme RG me dit être plus détendue en général. Elle a commencé un stage de gestion dans une entreprise de service à domicile où elle s'épanouit pleinement.

Le soin se passe très bien. Mme me dit avoir les pieds plus légers et se sent très bien.

Après la séance je lui fais remplir l'échelle BMS-10 et la symptomatologie du burnout pour voir l'évolution depuis la première séance.

Auto évaluation : avant le soin : 4/10 et après le soin : 2/10

Echelle BMS-10 : le score de 1,2 indique un degré d'exposition très faible au burnout.

#### 4 Résultats :

##### Tableau de satisfaction :

L'efficacité des soins de RELAXATION et/ou de REFLEXOLOGIE	Niveau du stress/tension <u>AVANT soin</u> De 1 à 10	Résultat du soin 1. Aucun 2. Satisfaisant 3. Très satisfaisant 4. Excellent	Niveau du stress/tension <u>APRES soin</u> De 1 à 10	OBSERVATIONS
1 <sup>ère</sup> séance Date : 18.10.2018  Protocole effectué : Technique Réflexe de Relaxation plantaire	7	3	5	Mme a réussi à se détendre et a apprécié le soin.
2 <sup>ème</sup> séance Date : 16.11.2018  Protocole effectué : Technique Réflexe de Relaxation plantaire	8	3	5	Bonne détente
3 <sup>ème</sup> séance Date : 13.12.2018  Protocole effectué : Technique Réflexe de Relaxation plantaire	6	2	5	Mme a du mal à se détendre, serre les poings, a la respiration qui s'accélère.
4 <sup>ème</sup> séance Date : 07.02.2019  Protocole effectué : Technique Réflexe de Relaxation palmaire	4	3	3	Mme se détend mais n'est pas réceptive
5 <sup>ème</sup> séance Date : 07.03.2019  Protocole effectué : Technique Réflexe de Relaxation plantaire	4	3	2	Bonne détente, pieds plus souples



Echelle BMS-10 faite à la 1<sup>ère</sup> séance le 18.10.2018 :  
 Le score de **4,5** indique un degré élevé d'exposition au burnout.

## ECHELLE BMS-10

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

Echelle BMS-10 faite à la 5<sup>ème</sup> séance le 07.03.2019 :

Le score de **1,2** indique un degré d'exposition très faible de burnout.

## ECHELLE BMS-10

<b>En pensant à votre travail, globalement</b>		
<b>Pour toutes les questions, attribuer une note de 1 à 7 selon le barème ci contre</b>	1 = Jamais	5 = Souvent
	2 = Presque jamais	6 = Très souvent
	3 = Rarement	7 = Toujours
	4 = Parfois	
<b>1</b>	Vous êtes-vous senti(e) fatigué(e) ?	2
<b>2</b>	Vous êtes-vous senti(e) déçu(e) par certaines personnes ?	1
<b>3</b>	Vous-êtes vous senti(e) désespéré(e) ?	1
<b>4</b>	Vous êtes-vous senti(e) sous pression ?	2
<b>5</b>	Vous-êtes vous senti(e) physiquement faible ou malade ?	1
<b>6</b>	Vous êtes-vous senti(e) "sans valeur" ou en échec	1
<b>7</b>	Avez-vous ressenti(e) des difficultés au sommeil ?	1
<b>8</b>	Vous êtes-vous senti(e) délaissé(e)	1
<b>9</b>	Vous êtes-vous senti(e) déprimé(e) ?	1
<b>10</b>	Pouvez-vous dire "j'en ai assez" ou "ça suffit" ?	1
<b>Total →</b>		<b>12</b>
<b>SCORE = total / 10 →</b>		<b>1,2</b>

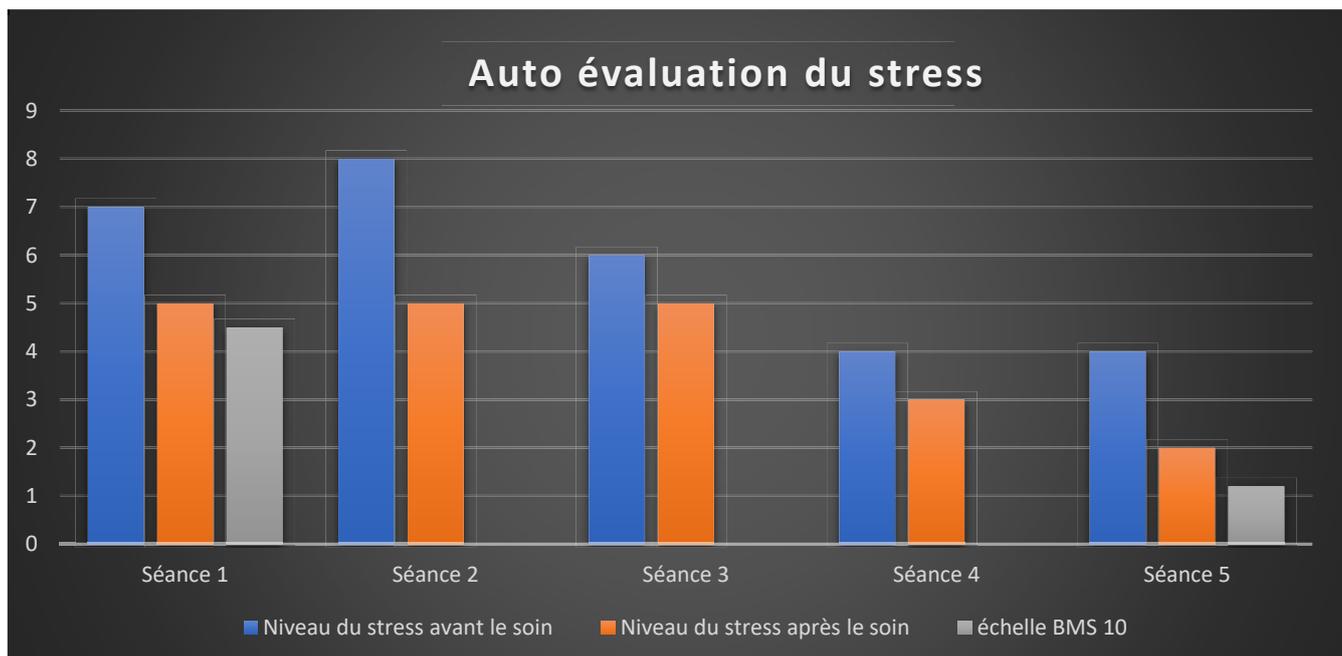
## Symptomatologie du Burnout (échelle MBI-HSS)

Echelle MBI Maslach Burnout Inventory's		Pour chaque item ci-dessous, attribuez la cotation correspondante		Epuisement professionnel	Dépersonnalisation	Accomplissement personnel	Epuisement professionnel	Dépersonnalisation	Accomplissement personnel
		0 = jamais	4 = 1 fois/semaine						
	Epuisement professionnel	1 = qqfois/an	5 = qqfois/semaine						
	Dépersonnalisation	2 = 1 fois/mois	6 = chaque jour						
	Accomplissement personnel	3 = qqfois/mois							
1	Je me sens émotionnellement vidé (e) par mon travail			5			1		
2	Je me sens à bout à la fin de ma journée de travail			5			1		
3	Je me sens fatigué lorsque je me lève le matin et que je dois aller travailler			4			1		
4	Je peux comprendre facilement ce que mes patients/clients/élèves ressentent					5			5
5	Je m'occupe de certains patients/clients/élèves de façon impersonnelle, comme s'ils étaient des objets				0			0	
6	Travailler avec des gens toute la journée me demande beaucoup d'efforts			5			2		
7	Je m'occupe très efficacement des problèmes de mes patients/clients/élèves					5			5
8	Je sens que je craque à cause de mon travail			6			1		
9	gens					4			5
10	Je suis devenu plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail				5			4	
11	Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement				2			1	
12	Je me sens plein (e) d'énergie					4			6
13	Je me sens frustré (e) par mon travail			4			0		
14	Je sens que je travail "trop dur" dans mon travail			5			2		
15	Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains de mes patients/clients/élèves				4			1	
16	Travailler en contact direct avec les gens me stresse trop			5			1		
17	J'arrive facilement à créer une atmosphère détendue avec mes patients/clients/élèves					5			5
18	Je me sens ragaillard(e) lorsque dans mon travail j'ai été proche de mes patients/clients/élèves					5			5
19	J'ai accompli beaucoup de choses qui en valent la peine dans ce travail					4			5
20	Je me sens au bout du rouleau			5			1		
21	Dans mon travail, je traite les problèmes émotionnels très calmement					4			4
22	J'ai l'impression que mes patients/clients/élèves me rendent responsable de certains de leurs problèmes				0			0	
<b>Total épuisement professionnel</b> = 1 + 2 + 3 + 6 + 8 + 13 + 14 + 16 + 20				44			10		
<b>Total dépersonnalisation</b> = 5 + 10 + 11 + 15 + 22					11			6	
<b>Total accomplissement personnel</b> = 4 + 7 + 9 + 12 + 17 + 18 + 19 + 21						36			40
				1ère séance			5ème séance		

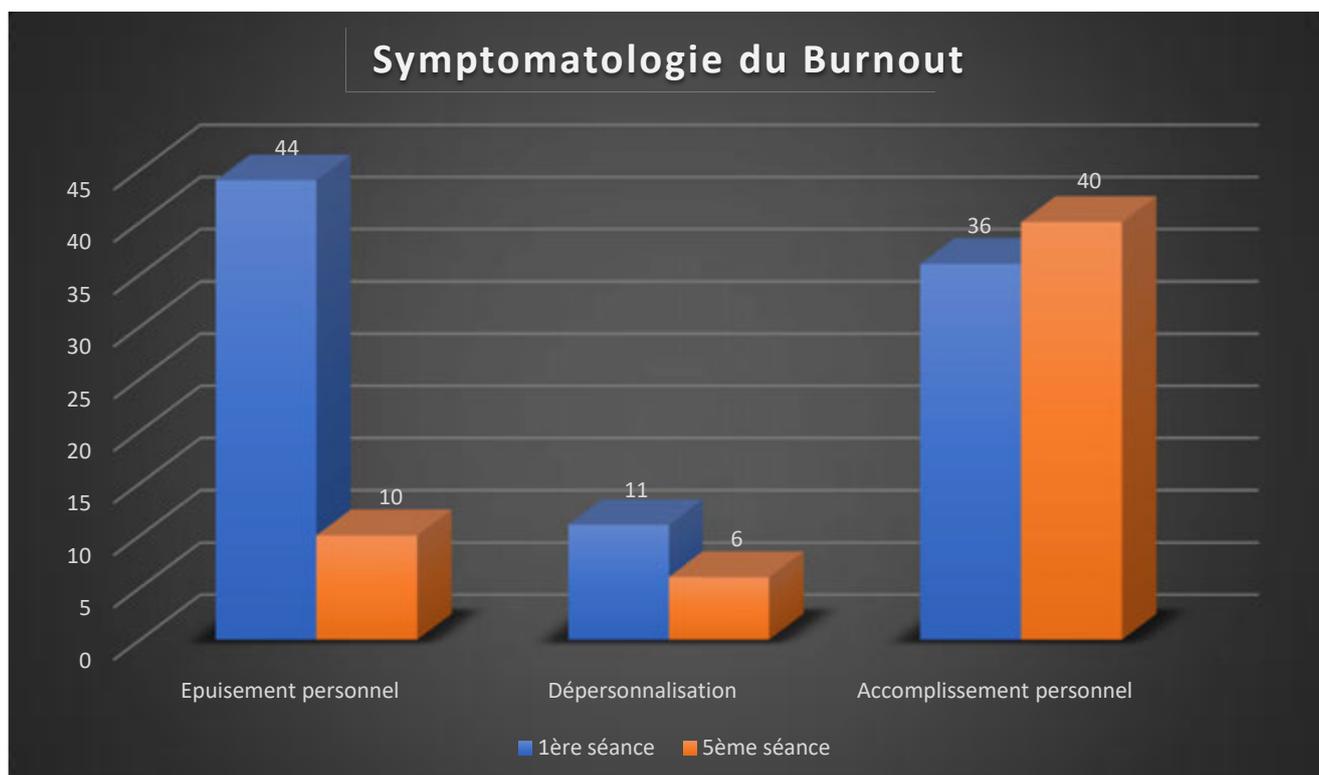
### Interprétation :

- Le score de 44 pour l'épuisement professionnel et émotionnel indique un Burnout élevé lors de la 1<sup>ère</sup> séance et est descendu à 10 lors de la 5<sup>ème</sup> séance ce qui indique un Burnout bas.
- Le score de 11 pour la dépersonnalisation indique un Burnout modéré à la 1<sup>ère</sup> séance mais à peu baisser lors de la 5<sup>ème</sup> séance avec un score de 6.
- Le score de 36 pour l'accomplissement personnel indique un Burnout modéré lors de la 1<sup>ère</sup> séance et un Burnout bas à la 5<sup>ème</sup> séance avec un score de 40.

Le tableau d'auto-évaluation a permis de voir l'évolution du Stress de Mme RG ainsi que de se rendre compte de l'amélioration apportée.



Le tableau de symptomatologie du Burnout permet de voir la très net amélioration lié à l'épuisement personnel, le score de dépersonnalisation a également diminué et l'accomplissement personnel a augmenté entre la période du 18.10.2018 et le 07.03.2019.



## Conclusion :

Les palpitations sont toujours là mais un peu moins présentes et sa tension est remontée. Il n'y a plus d'événement stressant du à son ancien travail.

Plus de séances et plus rapprochées, auraient peut-être été nécessaires lors de la période où le stress était important chez Mme RG. Néanmoins, les soins de relaxation réflexes ont permis à Mme d'évacuer son stress et de se détendre.

Mme souhaite continuer les séances de Relaxation Réflexe pour son bien-être personnel.

Mme RG m'a donné son accord pour la rédaction et la diffusion de ce cas d'étude dans le cadre de ma formation professionnelle.