Nom: WOLFF Promotion année: 2019/2020

Prénom : Aurélia Date : février 2020

Centre de formation : Sophro-Reflex à Nantes,

En partenariat avec le centre de formation Elisabeth Breton

## **Etude observationnelle**

« Les bienfaits des techniques réflexes de relaxation plantaire sur une personne exposée au stress et au Burnout »

## **Sommaire**

1) Présentation du sujet	2
2) Quelques mots	3
a) Le stress	3
b) Le Burnout	3
3) Mise en place du protocole	4
a) Méthodes	
b) Echelles utilisées	
•	
c) Les séances	4
4) Résultats	6
a) Tableau de satisfaction	6
b) Questionnaire de satisfaction	7
c) Fiches STAI	7
d) Echelle MBI-HSS	9
e) Synthèse	12
5) Conclusions	13

## 1) Présentation du sujet

Madame Noëlle A. est venue me voir afin de trouver une solution à sa fatigue et son ras le bol général.

#### <u>Cadre personnel</u>:

Elle a 50ans, est mariée et a 4 enfants de 30ans, 28ans, 22ans et 18ans. Son mari est auto-entrepreneur et suit en parallèle une formation afin de devenir géomètre expert depuis 2ans. Celui-ci s'y est beaucoup investit, notamment financièrement. Il y consacre également tout son temps. Il se lève tous les jours, week-end compris, à 5h00 du matin afin de conjuguer ces deux activités. Il voit peu sa femme.

Ses enfants de 22ans et 18ans sont toujours scolarisés, en recherche de ce qu'ils veulent faire plus tard et dépendent financièrement de leurs parents.

Celui de 28ans a acheté une maison avec sa compagne, dans laquelle des travaux doivent être réalisés par ce fils et son mari (quand il aura achevé sa formation).

Celle de 30ans a vendu sa maison, est revenue temporairement habiter chez ses parents, a quitté son travail et reprend des cours pour se reconvertir professionnellement.

#### **Cadre professionnel:**

Elle travaille dans une cantine scolaire. Elle s'occupe des touts petits, c'est-à-dire des 3 à 5ans. Elle passe une bonne partie de sa journée courbée en deux pour notamment servir ou couper les aliments, vu que les tables des enfants sont très basses.

Le reste de ses activités consiste en la préparation des repas (que du fait-maison), la vaisselle, le port de charges lourdes (ex : les paniers chargés du lave vaisselle), le ménage, l'administratif pour les contrôles sanitaires.

La globalité de sa journée se passe dans le bruit.

Elle ne dispose de peu des vacances scolaires car elle est souvent appelée à faire des remplacements au sein de la poste communale.

Enfin, elle s'occupe également de la partie comptable de l'entreprise de son mari le week-end.

## <u>Cadre extra-professionnel</u>:

Noëlle a peu d'activité en dehors de ses activités professionnelles et la gestion de sa maison (courses, ménage, ...).

Elle s'est mise à la course à pied le dimanche matin afin d'y évacuer ses soucis du quotidien et de réserver ce temps rien que pour elle.

Elle se rend dans un spa en moyenne 2 fois par an, afin de bénéficier d'un massage, du sauna et du hammam.

Elle n'a jamais essayé la réflexologie plantaire ou d'autres pratiques dites « douces ».

## 2) Quelques mots

## a) Le stress

Le stress est un terme général et couramment employé. Il est tellement rentré dans le langage courant qu'on peut avoir tendance à l'utiliser à tort et à travers. Pour bien situer ce qu'il va suivre, il faut déjà définir ce terme.

Il s'agit d'une réaction d'adaptation de l'organisme face à des agents extérieurs agresseurs qui peuvent être d'ordre physiques et/ou psychiques. Le mot stress désigne aussi bien l'élément déclencheur, la réaction de l'individu face à cet élément ainsi que l'état dans lequel se trouve la personne qui réagit.

On peut distinguer 3 phases dans le stress :

- <u>Phase d'alarme</u>: Cela correspond à une mobilisation rapide de l'ensemble de l'organisme afin de le préparer à passer à l'action. Le système nerveux sympathique s'active et enclenche la sécrétion d'hormones telles que l'adrénaline et la noradrénaline.
- <u>Phase de résistance</u>: Le corps entre en phase de résistance lorsque le stress perdure. Afin d'économiser les ressources de l'individu, des mécanismes neuro-hormonaux plus lents et plus durables s'installent. Le cortisol et la cortisone rentrent alors en action. La vigilance est donc maintenue mais l'organisme tend à restaurer l'homéostasie, c'est-à-dire à retrouver un équilibre au niveau de ses constantes internes.
- <u>Phase d'épuisement</u>: Lorsque la phase de résistance se prolonge, que les hormones n'arrivent pas à ramener l'homéostasie, l'organisme entre en phase d'épuisement. Le corps n'a plus les réserves nécessaires pour faire face aux situations de stress devenues répétées. Il y a alors un excès de sécrétion hormonale et un épuisement psychique et somatique.

Il est important de comprendre que ce n'est pas l'agent extérieur qui est facteur de stress, mais son interprétation. En effet, d'après la théorie de la double évaluation de Lazarus et Folkman, l'effet stressant est surtout le résultat de l'écart entre les exigences que pense devoir fournir la personne pour gérer la situation et les ressources qu'elle estime avoir pour y faire face. Cela explique donc que chaque personne peut avoir une réaction différente à une même menace. On parle donc de stress cognitif.

#### b) Le Burnout

Le Burnout, ou syndrome d'épuisement professionnel, est un processus pathologique lié au stress au travail. Il se définit comme un « épuisement mental et physique des personnes dont le travail nécessite un contact permanent avec autrui » selon Christina Maslach, professeure de psychologie à l'université de Californie à Berkeley.

Elle est à l'origine du Maslach Burnout Inventory (MBI), l'échelle la plus employée dans le domaine de l'épuisement professionnel, qui intègre trois dimensions :

- l'épuisement professionnel et émotionnel
- la dépersonnalisation
- l'accomplissement personnel

## 3) Mise en place du protocole

## a) <u>Méthode</u>

Il a été convenu que les séances se dérouleront chez Noëlle dans une pièce calme, non passante, peu éclairée, téléphone portable éteint, sans interruption de membre de la famille.

Je me suis assurée au début de chaque séance qu'il n'y avait pas de contre-indication.

J'ai recommandé à Noëlle à la fin de chaque séance de prendre du temps pour elle et de bien s'hydrater (eau ou infusion).

Au cours de ce protocole, cinq séances ont donc été réalisées, composées de relaxation réflexe plantaire exclusivement.

### b) Echelles utilisées

<u>Echelle d'auto-évaluation</u>: Elle permet à la personne d'auto-évaluer son niveau de stress avant et après le soin, et ce à chaque séance. Les données recueillies permettent de faire un graphique pour voir l'évolution.

<u>Echelle Stai (State Trait Anxiety Inventory) forme Y-A</u>: Elle permet de mesurer le niveau d'anxiété ressentie par la personne au moment où elle remplit le questionnaire. Elle a été utilisée à chaque séance, aussi bien avant et après le soin.

<u>Echelle MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey)</u>: Elle permet d'évaluer l'atteinte psychologique au travail en incluant trois dimensions : l'épuisement professionnel et émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel. Elle a été utilisée lors de la 1<sup>ère</sup> séance et de la 5<sup>ème</sup> séance.

### c) Les séances

## 1ère séance: 11/11/2019

J'ai vu Noëlle le lundi 11 novembre, jour férié, pour la première séance. Avant le début de la relaxation réflexe plantaire, elle me dit être stressée, non pas par le soin mais par ses tracas quotidiens et sa reprise du travail du lendemain.

Lors du soin, elle arrive bien à se détendre. Les pieds se couchent de plus en plus, au fur et à mesure que la séance avance.

A la fin, elle me dit avoir apprécié et s'être détendue. Elle trouve simplement déplaisant d'être dans le silence complet, elle aurait apprécié une musique d'ambiance. Elle a également noté que la lumière, pourtant tamisée, était trop présente, et s'est plainte d'avoir froid en fin de massage. Je corrigerai cela au cours des prochaines séances.

## **2**<sup>ème</sup> séance : 24/11/2019

J'ai vu Noëlle le dimanche 24 novembre. Elle m'a rapporté avoir bien apprécié la première séance mais que les bénéfices se sont vite évaporés. Elle avait hâte à la 2<sup>ème</sup> séance car elle se sent tendue.

A sa demande, j'ai donc mis une musique relaxante en fond. La pièce a été mise quasiment dans le noir, et j'ai rajouté un second plaid pour éviter qu'elle ait froid au cours du soin.

Au cours de la séance, elle a réussi à bien se détendre.

Après la séance, elle m'a rapporté avoir beaucoup baillé, ce qui était inhabituel pour elle.

## 3<sup>ème</sup> séance : 21/12/2019

J'ai vu Noëlle le samedi 21 décembre, elle n'avait pas pu se libérer plus tôt. Elle est actuellement en vacances et se sent un peu plus détendue.

Lors du soin, elle s'est endormie.

Après la relaxation réflexe, elle se sent bien. Elle a simplement eu un peu froid malgré les deux plaids.

## 4<sup>ème</sup> séance: 04/01/2020

J'ai vu Noëlle le samedi 4 janvier. Elle travaillait le matin même à la poste communale. Elle ne se sent pas trop tendue, elle arrive à prendre du recul par rapport à son travail et sa vie privée.

J'ai prévu des plaids plus épais pour éviter qu'elle ait froid.

Elle s'est bien détendue pendant le soin et était très bien après la séance.

## 5<sup>ème</sup> séance: 12/01/2020

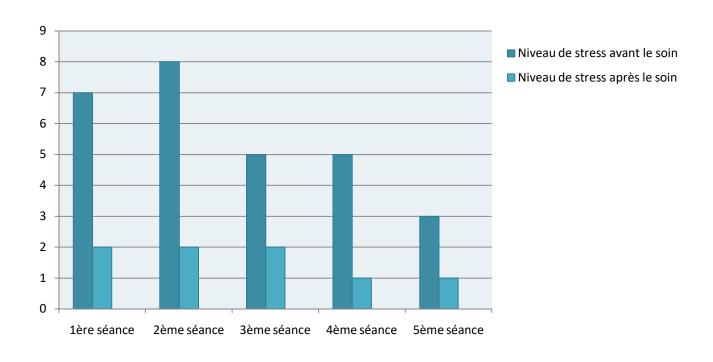
J'ai vu Noëlle le dimanche 12 janvier. Elle se sent plus détendue ces derniers jours, son mari a notamment validé son diplôme de géomètre-expert et peut commencer les travaux dans la maison de son fils. Elle prend goût à nos rendez-vous. Elle souhaite continuer les séances après la fin du protocole.

Elle s'est très bien détendue pendant le soin et était très bien après la séance.

## 4) Les résultats

## a) Tableau de satisfaction

	Niveau de	Résultat du soin	Niveau de	Observations
L'efficacité des soins de	stress/tension	1. Aucun	stress/tension	
RELAXOLOGIE	<b>A !</b> •	2. Satisfaisant	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	
	Avant soin	3. Très satisfaisant	Après soin	
ère ,	De 1 à 10	4. Excellent	De 1 à 10	
1 <sup>ère</sup> séance				- Manque d'une
Date: 11/11/19				musique relaxante
Protocole effectué :				- Froid au cours du
Relaxation réflexe plantaire	7	3	2	massage
				- Souhaite une
				lumière davantage
				tamisée
2 <sup>ème</sup> séance				
<b>Date</b> : 24/11/19	8	3	2	Très bien, mieux
Protocole effectué :	0	3	2	avec la musique
Relaxation réflexe plantaire				
3 <sup>ème</sup> séance				Très bien, s'est
Date: 21/12/19	_	2	2	endormie
Protocole effectué :	5	3	2	un peu froid à la fin
Relaxation réflexe plantaire				du massage
4 <sup>ème</sup> séance				
Date: 04/01/20	F	4	4	Très bien
Protocole effectué :	5	4	1	
Relaxation réflexe plantaire				
5 <sup>ème</sup> séance				
Date: 12/01/20	2	4	1	Tuka hian
Protocole effectué :	3	4	1	Très bien
Relaxation réflexe plantaire				



## b) Questionnaire de satisfaction

1. Ce mode d'accompagnement vous a été utile ?	OUI	
2. Avez-vous constaté des changements entre la première et la dernière séance ?	OUI	
3. Est-ce que vos émotions lors de la première séance ont changé depuis ?		NON
4. Est-ce que vos pensées ont évolué ?		NON
5. Y a-t-il une amélioration générale de votre état physique ?	OUI	
6. Etes-vous plus positif ?	OUI	
7. Etes-vous moins préoccupé(e) par le problème initial ?	OUI	
8. Sentez-vous moins stressé(e) ?	OUI	
9. Avez-vous plus de confiance en vous ?	OUI	

## Pourriez vous évalué le niveau du STRESS (échelle de 1 à 10)

Avant (l'état au début d'accompagnement) : 7

Après (l'état actuel, maintenant): 3

# Avez-vous découvert de nouvelles ressources ou potentialités en vous lors de cet accompagnement ?

## c) Fiches STAI

Ces fiches ont été remplies avant et après chaque séance. Voici en exemple celle correspondant à la  $1^{\text{ère}}$  séance, avant le soin.

Nom/Prénom : AN Sexe : F Age : 50ans Date : 11/11/19 avant le soin

	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui	Score
Je me sens calme	4	3	2	1	
Je me sens en sécurité, sans	4	3	2	1	
inquiétude, en sûreté					
Je me sens tendu(e), crispé(e)	1	2	3	4	
Je me sens surmené(e)	1	2	3	4	
Je me sens tranquille, bien dans	4	3	2	1	
ma peau					
Je me sens ému(e), bouleversé(e),	1	2	3	4	
contrarié(e)					
L'idée de malheurs éventuels me	1	2	3	4	
tracasse en ce moment					
Je me sens content(e)	4	3	2	1	
Je me sens effrayé(e)	1	2	3	4	
Je me sens à mon aise	4	3	2	1	
Je sens que j'ai confiance en moi	4	3	2	1	
Je me sens nerveux(se), irritable	1	2	3	4	
J'ai la frousse, la trouille (j'ai	1	2	3	4	

peur)					
Je me sens indécis(e)	1	2	3	4	
Je suis décontracté(e), détendu(e)	4	3	2	1	
Je suis satisfait(e)	4	3	2	1	
Je suis inquiet(e), soucieux(se)	1	2	3	4	
Je ne sais plus où j'en suis, je me	1	2	3	4	
sens déconcerté(e), dérouté(e)					
Je me sens solide, posé(e),	4	3	2	1	
pondéré(e), réfléchi(e)					
Je me sens de bonne humeur,	4	3	2	1	
aimable					
Total score					43

## Interprétation du résultat :

Degré très faible d'anxiété : < ou = à 35

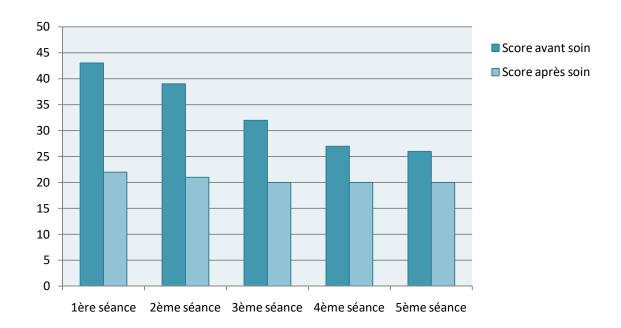
Degré faible d'anxiété : De 36 à 45

Degré moyen d'anxiété : De 46 à 55

Degré très élevé d'anxiété : > à 65

Voilà donc un tableau regroupant l'ensemble des scores de ces fiches STAI, suivi d'un graphique montrant l'évolution du niveau d'anxiété de Noëlle au cours de ces séances.

	Score avant soin	Score après soin
1 <sup>ère</sup> séance	43	22
2 <sup>ème</sup> séance	39	21
3 <sup>ème</sup> séance	32	20
4 <sup>ème</sup> séance	27	20
5 <sup>ème</sup> séance	26	20



## LA SYMPTOMATOLOGIE DU BURNOUT (échelle MBI-HSS)

Nom/Prénom : AN Sexe : F Age : 50ans Date : 11/11/19 avant la 1<sup>ère</sup> séance

	elle MBI	T	ci-dessous, attribuez la		uo	t
Ma	slach Burnout Inventory's	cotation correspon			ati	en
		0 = jamais	4 = 1 fois/semaine	Epuisement professionnel	Dépersonnalisation	Accomplissement personnel
	Epuisement professionnel	1 = qq fois/an	5 = qq fois/semaine	Epuisement professionn	SOI	Accomplis
	Dépersonnalisation	2 = 1 fois/mois	6 = chaque jour	uisa	ledi	cor
	Accomplissement personnel	3 = qq fois/mois		Ep pr	Dé	Ac
1	Je me sens émotionnellement vi	dé(e) par mon travai	il	6		
2	Je me sens à bout à la fin de ma			5		
3	Je me sens fatigué(e) lorsque je	me lève le matin et d	que je dois aller travailler	1		
4	Je peux comprendre facilement	ce que mes patients,	/clients/élèves ressentent			5
5	Je m'occupe de certains patients s'ils étaient des objets	s/clients/élèves de fa	içon impersonnelle, comme		2	
6	Travailler avec des gens toute la	iournée me demand	le beaucoup d'efforts	4		
7	Je m'occupe très efficacement d					3
8	Je sens que je craque à cause de		, ,	3		
9	J'ai l'impression, à travers mon t		fluence positive sur les gens			0
10	Je suis devenu(e) plus insensible		<del>_</del>		5	
11	Je crains que ce travail ne m'end	lurcisse émotionnelle	ement		2	
12	Je me sens plein(e) d'énergie					6
13	Je me sens frustré(e) par mon tra	avail		1		
14	Je sens que je travaille « trop du	r » dans mon travail		6		
15	Je ne me soucie pas vraiment de	ce qui arrive à certa	ins de mes		3	
	patients/clients/élèves					
16	Travailler en contact direct avec			1		
17	J'arrive facilement à créer une a	tmosphère détendue	e avec mes			3
	patients/clients/élèves					_
18	Je me sens ragaillardi(e) lorsque patients/clients/élèves	dans mon travail j'ai	i été proche de mes			3
19	J'ai accompli(e) beaucoup de cho	oses qui en valent la	peine dans ce travail			1
20	Je me sens au bout du rouleau			2		
21	Dans mon travail, je traite les problèmes émotionnels très calmement					1
22	J'ai l'impression que mes patients/clients/élèves me rendent responsable de				0	
	certains de leurs problèmes					
	Total épuisement professionnel			29		
	= 1+2+3+6+8+13+14+16+20			٦		
	Total dépersonnalisation					
	= 5+10+11+15+22				1	
	Total accomplissement personn	ei				22
	= 4+7+9+12+17+18+19+21					

## **Interprétation:**

## L'épuisement professionnel et émotionnel (9 items)

• Total inférieur à 17 : burnout bas

• Total entre 18 et 29 : burnout modéré

• Total supérieur à 30 : burnout élevé

## La dépersonnalisation (5 items)

Total inférieur à 5 : burnout bas
 Total entre 6 et 11 : burnout modéré
 Total supérieur à 12 : burnout élevé

## L'accomplissement personnel (8 items)

Total supérieur à 40 : burnout bas
Total entre 34 et 39 : burnout modéré
Total inférieur à 33 : burnout élevé

Chacun de ces items représentant une facette de l'évaluation que le sujet peut faire de son travail.

Nom/Prénom : AN Sexe : F Age : 50ans Date : 12/01/20 avant la 5<sup>ème</sup> séance

Ech	elle MBI	Pour chaque item	ci-dessous, attribuez la		0	
Mas	slach Burnout Inventory's	cotation correspor	dante		atic	ent
		0 = jamais	4 = 1 fois/semaine	Epuisement professionnel	Dépersonnalisatio n	Accomplissement personnel
	Epuisement professionnel	1 = qq fois/an	5 = qq fois/semaine	Serr Sssi	irsc	m uuc
	Dépersonnalisation	2 = 1 fois/mois	6 = chaque jour	] ouis	épe	Accomplis personnel
	Accomplissement personnel	3 = qq fois/mois			ے ت	A M
1	Je me sens émotionnellement vi	dé(e) par mon trava	il	3		
2	Je me sens à bout à la fin de ma	journée de travail		3		
3	Je me sens fatigué(e) lorsque je	me lève le matin et d	que je dois aller travailler	2		
4	Je peux comprendre facilement	ce que mes patients,	/clients/élèves ressentent			5
5	Je m'occupe de certains patients	/clients/élèves de fa	içon impersonnelle, comme		0	
	s'ils étaient des objets				U	
6	Travailler avec des gens toute la	journée me demand	le beaucoup d'efforts	3		
7	Je m'occupe très efficacement d	es problèmes de me	s patients/clients/élèves			6
8	Je sens que je craque à cause de	mon travail		1		
9	J'ai l'impression, à travers mon t	ravail, d'avoir une in	fluence positive sur les gens			5
10	Je suis devenu(e) plus insensible	aux gens depuis que	e j'ai ce travail		6	
11	Je crains que ce travail ne m'end	urcisse émotionnell	ement		1	
12	Je me sens plein(e) d'énergie					5
13	Je me sens frustré(e) par mon tr	avail		4		
14	Je sens que je travaille « trop du	r » dans mon travail		4		
15	Je ne me soucie pas vraiment de	ce qui arrive à certa	ins de mes		1	
	patients/clients/élèves				1	
16	Travailler en contact direct avec	les gens me stresse	trop	2		
17	J'arrive facilement à créer une a	tmosphère détendue	e avec mes			3
	patients/clients/élèves					
18	Je me sens ragaillardi(e) lorsque	dans mon travail j'a	i été proche de mes			5
	patients/clients/élèves					
19	J'ai accompli(e) beaucoup de choses qui en valent la peine dans ce travail					3
20	Je me sens au bout du rouleau			3		
21	Dans mon travail, je traite les pro	oblèmes émotionnel	s très calmement			3

22	J'ai l'impression que mes patients/clients/élèves me rendent responsable de		1	
	certains de leurs problèmes			
	Total épuisement professionnel	25		
	= 1+2+3+6+8+13+14+16+20	25		
	Total dépersonnalisation		0	
	= 5+10+11+15+22		9	
	Total accomplissement personnel			25
	= 4+7+9+12+17+18+19+21			35

## **Interprétation:**

L'épuisement professionnel et émotionnel (9 items)

• Total inférieur à 17 : burnout bas

Total entre 18 et 29 : burnout modéré

Total supérieur à 30 : burnout élevé

La dépersonnalisation (5 items)

• Total inférieur à 5 : burnout bas

Total entre 6 et 11 : burnout modéré

• Total supérieur à 12 : burnout élevé

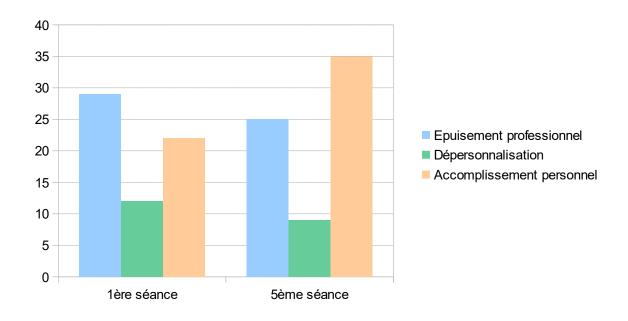
L'accomplissement personnel (8 items)

• Total supérieur à 40 : burnout bas

• Total entre 34 et 39 : burnout modéré

• Total inférieur à 33 : burnout élevé

Chacun de ces items représentant une facette de l'évaluation que le sujet peut faire de son travail.



### e) Synthèse

<u>Echelle d'auto-évaluation</u>: Après chaque soin, comme le démontre le graphique, le niveau de stress ressenti par Noëlle est bien plus faible que celui d'avant le soin. Une amélioration allant de 2 jusqu'à 5 points sur un total de 10 points est observée, soit une progression variant de 20 à 50%.

De plus, entre la première séance, où le niveau de stress ressenti avant le soin était de 7, et celui de la dernière séance, où il était de 3, on note une belle amélioration.

<u>Echelle Stai (State Trait Anxiety Inventory) forme Y-A</u>: Le niveau d'anxiété évalué avant le soin suit une courbe descendante au cours des séances, passant de 43 à 26 entre le début et la fin du protocole, comme le désigne le graphique.

De plus, ce niveau d'anxiété est toujours plus faible après le soin avec une amélioration allant de 6 jusqu'à 21 points sur un total de 80 en fonction des séances, soit une progression variant de 7.5 à 26.25%.

<u>Echelle MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey)</u>: Suite au protocole, l'épuisement professionnel passe de 29 à 25 points sur un total de 54 points, soit une amélioration de 7.4%.

La dépersonnalisation évolue de 12 à 9 sur un total de 30 points, soit un progrès de 10%.

Enfin, l'accomplissement personnel s'améliore en passant de 22 à 35 points sur un total de 48, soit un gain de 27.01%.

## 5) Conclusions

Noëlle a vraiment ressenti les bienfaits de ces séances de relaxation réflexe. Elle est plus détendue, plus apaisée, arrive davantage à prendre du recul sur les tracas du quotidien. Elle compte mettre en place plus de moments rien que pour elle. De plus, elle arrive surtout à se projeter dans le futur, ce qu'elle n'arrivait pas à faire il y a quelques temps. Elle s'organise afin d'établir de gros changements à partir de septembre 2020 au niveau de son organisation professionnel.

A sa demande, nous allons continuer à nous voir afin de poursuivre de temps en temps des séances de relaxation réflexe.

Je remercie Noëlle de m'avoir autorisé à réaliser cette étude et d'en permettre sa diffusion.