



Bulletin no 8, Janvier 2011

## LORSQUE NOUS N'AVONS PAS LE DROIT À L'ERREUR

### Comment contrer ce stress qui nous perturbe : faire son CINÉ

Par Solareh®

*Il est déjà 16 h 30, le téléphone ne déroutait pas. Une autre urgence et Pierre doit préparer rapidement la médication réclamée par docteur Simard. Il faut lire, plutôt déchiffrer, pour la enième fois cette écriture illisible. Est-ce bien ce nouveau protocole? Souvent les ordonnances sont difficilement lisibles ou non conformes. Il ne faut surtout pas se tromper. Pierre tente de vérifier auprès de l'infirmière, trop occupée. Puis auprès du médecin, non disponible. La vision s'embrouille. Pierre sera encore en retard ce soir. Il ne pourra pas prendre les enfants comme promis à la garderie. Son coeur se met à battre à tout rompre, la paume de ses mains devient moite, et la concentration lâche... il ne faut pas... Pierre n'en peut plus. S'il ne fait rien pour corriger la situation, Pierre sait qu'il est à risque, sous peu, de faire une éventuelle erreur. La possibilité de nuire à un patient lui est totalement inacceptable. Qu'en serait-il alors? pour son patient... pour sa propre estime de soi? La prévention est donc la clef.*

Ceci est un exemple-type d'une situation vécue par un pharmacien, pouvant conduire à un incident pharmacologique et subséquemment à l'ouverture d'une réclamation en dommage. Pour éviter une telle éventualité, il faut agir.

### Le stress expliqué autrement

Madame Sonia Lupien, neuropsychologue et directrice du Centre d'études sur le stress humain de l'Hôpital Douglas, compare notre combat quotidien au stress à celui du combat de nos ancêtres face au Mammouth. Même si Pierre est en 2010, son corps, lui, est à l'ère de la Préhistoire, en train d'affronter le regard féroce d'une bête comme s'il était nez à nez avec un mammouth. Elle explique que « le stress se manifeste quand le cerveau détecte une menace et produit une réponse qui permet de mobiliser assez d'énergie pour la combattre ou fuir. » Le stress va donc sauver votre vie. Le stress est une réponse nécessaire.

On croit souvent à tort qu'être stressé est nécessairement un état négatif. Pourtant le stress peut provoquer des réactions très positives qui permettent d'éprouver du plaisir et de la satisfaction comme l'obtention d'un nouvel emploi, le début d'une nouvelle relation amoureuse, etc... Le problème vient quand on exige trop souvent cette réponse.

### Que faire pour contrer le stress?

#### Identifier les stressseurs

Une situation génère une réponse de stress quand elle est nouvelle ou imprévisible, lorsque vous avez l'impression de ne pas avoir le contrôle de la situation ou encore lorsque cette situation est menaçante pour votre personnalité.

Conséquemment, l'une des approches pour diminuer le stress est d'identifier laquelle des quatre caractéristiques du stress, le CINÉ, mentionnées plus bas, s'applique dans notre vie personnelle et à notre situation de travail. Quoiqu'il ne soit pas toujours possible d'éliminer tous les stressseurs, cette technique peut nous donner des indices précieux sur les causes de notre stress au quotidien.

#### Signes de stress à surveiller

Les pharmaciens sont conscients du stress des gens qu'ils servent. Ils ne sont pourtant pas toujours aussi conscients du stress et de la fatigue qui peuvent lentement se manifester dans leur vie. Il faut leur rappeler qu'ils peuvent être touché par le stress.

#### Comment résister au stress?

La première chose à faire, c'est de prendre conscience des signaux que votre corps vous envoie. Votre respiration est-elle saccadée? Vous sentez-vous attaqué? Agressif?

La deuxième, c'est d'en découvrir les causes. Demandez-vous pourquoi vous êtes stressé, dans une situation donnée : est-elle nouvelle ou imprévue? Avez-vous l'impression de ne pas avoir les choses en main, ou vous sentez-vous menacé? Une fois que vous aurez pris conscience des causes, voyez si vous avez un plan B.

#### Quel est-il, ce plan B?

Peut-être ressentez-vous du stress parce qu'on vous impose souvent des tâches urgentes. Demandez-vous ce que vous pourriez faire pour modifier les choses. En parler avec vos collègues, revoir l'organisation du travail? Vous ne voyez aucune solution? Pensez-y encore... La plupart du temps, il existe une solution de rechange, vous avez donc un choix. Vous regagnerez

alors un sentiment de contrôle et votre stress diminuera, même si vous demeurez dans la même situation. On croit que l'antidote au stress, c'est la relaxation. Pas du tout. C'est la résilience, autrement dit, la capacité de rebondir, de faire face au stress.

### La gestion du stress au travail

Personne n'est à l'abri du stress au travail. Les charges de travail excessives, les multiples exigences et le surcroît de pression peuvent être des sources de stress pouvant mener, entre autres, au surmenage, à une surfatigue et à un sentiment de manque d'appréciation et de reconnaissance. Lorsqu'on se sent envahi par le stress et que des sentiments négatifs face au travail s'installent, il faut évacuer le stress et se détendre. Sinon, le stress peut, à la longue, se transformer en épuisement professionnel.

### Symptômes de l'épuisement professionnel

- ◆ Se sentir piégé
- ◆ Manque de contrôle
- ◆ Perte d'intérêt dans le travail
- ◆ Apathie
- ◆ Sentiments : désespoir, impuissance, vide, fatigue, nervosité, cynisme, irritabilité, colère, repli sur soi, hostilité, dépression.

### Comment prévenir l'épuisement professionnel

La meilleure façon d'éviter l'épuisement professionnel, c'est de faire des choix de vie sains en veillant à votre santé et à votre bien-être. Mangez des repas équilibrés et faites régulièrement de l'exercice.

Lorsqu'on fait une activité physique, notre corps produit des endorphines, c'est-à-dire, une substance chimique naturelle qui procure un sentiment de bien-être et nous permet de nous libérer des tensions et de décompresser pour retrouver un équilibre physique, mental et émotionnel.

Les pharmaciens ne sont pas à l'abri des réactions susmentionnées et ils doivent se souvenir que ces réactions sont normales dans des situations stressantes. Même si bon nombre des sources de stress sont inévitables, on peut accroître sa capacité de résistance en prenant soin de soi et de sa santé. Il est donc important d'avoir un rythme de vie soutenable et de connaître ses limites pour continuer à pouvoir servir ses clients et sa collectivité.

## Déconstruire le stress

Quand le stress frappe de plein fouet, Sonia Lupien nous recommande de respirer profondément. « Quand on respire en gonflant le ventre le plus possible, on active un senseur dans le diaphragme qui agit comme un ralentisseur de stress. » Ce ralentissement se fait par l'activation du nerf pneumogastrique, qui à son tour inhibe le système nerveux sympathique : la partie responsable de l'accélération du stress. Un autre moyen de contrer le stress est de penser à quelque chose d'agréable ou de faire quelque chose d'agréable, comme de laisser quelqu'un passer devant vous dans une file d'attente ou d'offrir un café à quelqu'un. L'idée est de tromper l'organisme de manière à ce qu'il arrête la sécrétion des hormones du stress. « Quand on fait cela, c'est comme si on disait à notre cerveau que nous ne sommes pas en état de faire quoi que ce soit de bon face à un tel danger et que par conséquent, il ne s'agit sûrement pas d'un mammoth ! »

Aussi, il faut garder en tête que nous ne sommes pas seuls, ce qui explique pourquoi des facteurs de protection tel le support social sont si importants pour contrer les effets négatifs du stress. En somme, l'exercice physique, une diète saine, des activités récréatives et un bon réseau social sont de superbes antidotes au stress. Il faut donc trouver notre propre manière de créer un équilibre entre notre vie professionnelle et personnelle, et se souvenir qu'il faut travailler pour vivre et non l'inverse.

### Quelques activités pour soulager le stress

- ◆ Faire une promenade de 15 minutes pendant une pause, saisir les occasions de faire de l'activité physique.
- ◆ S'alimenter sainement. Évitez la consommation excessive de caféine ou d'alcool. Buvez beaucoup d'eau et de jus.
- ◆ Connaître et respecter ses limites. Si vous êtes épuisé et que vous avez besoin de vous reposer, faites-le. Respectez les pauses et les congés prévus.
- ◆ Passer du temps avec sa famille et ses amis. Parler avec eux et écouter ce qu'ils ont à raconter.
- ◆ Écoutez-les s'ils s'inquiètent de votre santé et de votre bien-être.
- ◆ Continuer à participer aux activités sociales et récréatives habituelles, autant que possible.
- ◆ Prendre le temps de se reposer. Si vous avez de la difficulté à dormir, levez-vous et faites quelque chose qui vous aidera à vous relaxer ou qui vous sera agréable.
- ◆ Être attentif à tout changement dans ses habitudes, ses attitudes, son humeur.

- ◆ Partager certaines expériences et situations avec des collègues. N'hésitez pas à demander conseil aux autres.
- ◆ Ajouter son propre nom à la liste des gens dont on s'occupe. Chaque jour, prenez le temps de faire quelque chose juste pour vous-même. En prenant soin de vous, vous serez plus en mesure d'aider les autres.
- ◆ Se reconforter, s'encourager et surtout ne pas oublier de rire.

### Des solutions multifactorielles

Si les causes du stress sont multifactorielles, les solutions doivent également l'être. Il est important de trouver des stratégies personnelles pour bien gérer votre stress au travail. Voici une courte liste de suggestions que vous pouvez considérer si vous croyez être vulnérable au burn-out :

### Apprendre à bien travailler sans être débordé

- ◆ Prendre le temps de réfléchir avant de se plonger dans un travail.
- ◆ Bien préciser l'objectif et évaluer les divers moyens pour y parvenir.
- ◆ Dresser une liste des tâches prioritaires à accomplir, ce qui aide à mieux gérer son temps.
- ◆ Donner à chaque tâche un degré d'importance et d'urgence.
- ◆ Apprendre à dire non de temps en temps.
- ◆ Connaître le temps requis pour faire une tâche.
- ◆ Apprendre à déléguer, si possible.
- ◆ Echanger des trucs et des expériences entre collègues, se créer un réseau de contacts avec d'autres collègues dans la même situation.

### La vie est un marathon

Le coureur qui court le premier kilomètre rapidement parce qu'il a l'énergie s'épuise probablement avant la fin. Le secret est de garder un rythme raisonnable qui peut être maintenu tout au long de la course. Dans nos vies professionnelles, nous avons souvent l'énergie pour donner un petit effort d'extra afin d'atteindre un but, de répondre aux attentes du patient ou pour faire de l'argent de plus, mais nous considérons rarement les conséquences à long terme d'un tel rythme. La plupart des gens croient qu'ils doivent attendre leur prochain congé de deux semaines avant de profiter d'un moment de détente. Toutefois, les pauses et les « mini-vacances », pendant la semaine de travail et les fins de semaine, sont des façons idéales de vous détendre, tant physiquement que mentalement.

Avoir le temps de faire des choses qui ne semblent peut-être pas productives, comme prendre du temps pour nos passions personnelles et nos passe-temps, ou tout simplement prendre le temps de s'asseoir, est essentiel pour garder un rythme de vie raisonnable.

### Reconnaissez lorsque vos standards personnels sont trop élevés

Pour ce faire, vous devez apprendre à vous fier au jugement des autres. Ne vous fiez pas sur votre propre jugement personnel biaisé, surtout si vous n'avez jamais l'impression que ce que vous faites est suffisamment bien. Essayez de baser votre jugement sur des mesures de performance objectives. Demandez-vous comment vous jugeriez un collègue dans la même situation. Habituellement, le jugement est beaucoup moins dur. Cela est beaucoup plus facile que de tenter de changer radicalement votre nature. Par exemple, un perfectionniste aura beaucoup plus de facilité à faire son travail quand il peut s'isoler afin d'être moins dérangé.

Prévenir le stress est un des outils privilégiés pour éviter un malheureux incident pharmacologique susceptible de nuire à la santé de votre patient et de perturber votre pratique quotidienne.

### Sonia LUPIEN résume ces quatre générateurs de stress par l'acronyme CINÉ :

**Contrôle faible** – Impression de ne pas avoir le contrôle sur la situation

**Imprévisibilité** – Situation imprévue ou imprévisible

**Nouveauté** – Situation nouvelle

**Égo menacé** – Perception d'une menace pour la personne

« S'il y a une méthode qui fonctionne chez la plupart des gens, c'est celle de se réserver une heure par jour tout seul, sans aucune stimulation. On nous a toujours dit d'éviter d'y penser. C'est faux. Si vous prenez une marche sans stimuli, vos stressés vont commencer à sortir. C'est le temps de sauter dessus et de comprendre pourquoi c'est stressant : est-ce que c'est nouveau, est-ce que c'est imprévisible, etc. Bref, cite madame Lupien, sauter sur ses stressés au lieu de sauter sur ceux qui nous stressent... »

## FARPOPQ – Sondage de perception 2010

Le sondage de perception 2010 du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'Ordre des pharmaciens du Québec a été réalisé au cours de la période comprise entre le 6 juillet et le 20 août 2010 par une firme externe.

Le sondage comprenait deux parties distinctes soit un sondage en ligne auquel ont participé 735 répondants ainsi qu'un sondage téléphonique auquel ont participé 18 répondants. Quelque 3,500 adresses de courrier électronique ont été répertoriées et validées; de ce nombre, nous évaluons le taux de participation au sondage de perception à environ 20 %. La participation des pharmaciens communautaires et non communautaires était proportionnelle à la distribution des effectifs de l'Ordre.

### Perception générale du Fonds

- ◆ 86,3 % ont indiqué qu'ils connaissaient bien le Fonds.
- ◆ 98 % ont dit être très favorables à l'organisme.

### Administration

- ◆ 96,8 % croient que le Fonds est bien administré.

### Couverture d'assurance

- ◆ 73,1 % ont une connaissance générale de leur couverture d'assurance.
- ◆ 26,3 % ont contracté une couverture additionnelle.
- ◆ 94,8 % considèrent leur couverture d'assurance suffisante.
- ◆ 93,5 % des pharmaciens communautaires et 81,1 % des pharmaciens non communautaires sont satisfaits du montant de la prime.

### Sinistre

- ◆ 52,5 % savent quoi faire en cas de sinistre. Ce chiffre laisse entendre que près de la moitié des répondants ne sauraient pas quoi faire en cas de sinistre.

### Communications

Les Bulletins du FARPOPQ demeurent l'outil d'information privilégié des pharmaciens et des pharmaciennes. Plusieurs nous ont indiqué que ces documents sont très bien faits et qu'ils touchent la pratique quotidienne de chacun. Nous notons cependant qu'une part de plus en plus grande de répondants (34,4 %) indique que le site Web ainsi que le courrier électronique constituent pour eux le moyen privilégié de recevoir de l'information du Fonds.