

8.3

Favoriser les bons rapports avec les familles

LE RÔLE DU STRESS DANS L'EXPÉRIENCE DES FAMILLES

Le stress et l'individu
Le stress et la famille

LE RÔLE DU STRESS DANS L'EXPÉRIENCE DES FAMILLES

Si vous êtes en vie, il y a du stress dans votre vie. (traduction)

Hans Selye

Le stress semble être le résultat naturel des contraintes de la vie sur les individus et les familles. Ces contraintes entraînent une tension appelée **stress**. En votre qualité de travailleur de première ligne, il est important que vous soyez conscient de l'effet du stress sur les personnes et les familles. Si vous connaissez les sources du stress et que vous savez comment vous adapter, vous serez un travailleur de première ligne plus efficace. Les deux aspects du stress abordés dans cette partie sont :

- ◆ le stress et l'individu
- ◆ le stress et la famille

LE STRESS ET L'INDIVIDU

Les personnes auprès desquelles vous travaillez peuvent, de temps en temps, ressentir les effets du stress ou de la tension dans leur vie. Les sources de stress peuvent varier et sont uniques à chaque personne. Il vous faudra faire attention à ce qui semble entraîner du stress ou de la tension chez la personne auprès de laquelle vous travaillez. Il peut s'agir de choses comme les suivantes :

- ◆ un changement d'habitudes
- ◆ l'arrivée de personnes nouvelles ou le fait de se trouver au milieu d'étrangers
- ◆ le milieu : endroits inconnus ou qui causent de la peur ou un sentiment d'insécurité

La personne peut réagir à ces circonstances de manières différentes :

- ◆ en ayant peur ou se sentant anxieuse;
- ◆ en ayant une réaction émotionnelle;
- ◆ en se comportant avec impulsivité;
- ◆ en se sentant déprimée;
- ◆ en « rentrant dans sa coquille ».

Il est important de considérer tout cela comme des réactions naturelles au stress. La personne agit d'une façon qui la « protège » de la source du stress. On appelle parfois ceci un « mécanisme d'adaptation », c'est-à-dire une façon pour la personne d'essayer de contrôler la situation qu'elle trouve stressante.

En tant que travailleur de première ligne, vous aurez peut-être à aider des gens à trouver des mécanismes d'adaptation positifs, qui aideront ces personnes à faire face aux situations stressantes de façon positive. Il n'est pas bon simplement d'éviter toutes les situations stressantes. Cette stratégie peut être efficace à court terme, mais, à long terme, elle peut avoir des effets négatifs sur la vie de la personne et entraîner :

- ◆ **un isolement social** – les personnes ont tendance à rester plus chez elles et à ne pas participer à la vie de la communauté
- ◆ **un manque de compétence sociale** – les personnes perdent des occasions d'acquérir des compétences sociales précieuses. Elles peuvent, par exemple, ne pas apprendre comment se comporter en public ou utiliser les ressources communautaires (piscine, théâtre, restaurant)
- ◆ **un rétrécissement du réseau social** – les personnes isolées ont moins de liens avec des amis et des membres de leur famille
- ◆ **une baisse de l'estime de soi** – les personnes deviennent plus dépendantes et manquent d'autonomie, de choix et d'autocontrôle

Votre rôle est de soutenir la personne afin que celle-ci se sente plus à l'aise et plus en confiance dans les situations stressantes.

Conseils pratiques

- ➡ Lorsqu'il se produit des changements dans la vie de la personne, veillez à ce qu'elle les comprenne.
- ➡ Veillez à ce qu'il y ait une certaine continuité entre l'arrivée d'une nouvelle personne et le départ d'une personne connue.
- ➡ Familiarisez la personne avec les nouveaux milieux petit à petit. Vous pourriez commencer par aller au nouvel endroit pendant peu de temps ou quand il y a moins de monde.
- ➡ Rappelez toujours à la personne qu'elle a réussi précédemment à faire face à une situation nouvelle et stressante.
- ➡ Essayez toujours de faire des changements une expérience aussi positive que possible. Par exemple, si vous allez dans un endroit nouveau, faites en sorte que la personne soit accompagnée d'amis ou d'autres personnes dont elle aime la compagnie.

LE STRESS ET LA FAMILLE

En votre qualité de travailleur de première ligne, vous devez être conscient du fait que la famille auprès de laquelle vous travaillez ressent également du stress. Le stress familial provient :

- ◆ d'un déséquilibre entre les exigences auxquelles la famille doit faire face,
- ◆ et de la faculté de gestion de ces exigences dont fait preuve la famille.

Les exigences en question sont qualifiées de « facteurs de stress ». Ce sont des événements ou des préoccupations qui peuvent causer du stress dans la famille, notamment :

- ◆ **les préoccupations financières** – manque d’argent, perte d’un emploi, dépenses inattendues
- ◆ **les problèmes de santé** – maladie d’un membre de la famille, hospitalisation
- ◆ **les transitions** – déménagement, enfants qui changent d’école, décès d’un membre de la famille
- ◆ **la qualité des rapports** – insatisfaction au sein du couple, manque de temps à consacrer à la famille, manque de soutien de la part de la famille étendue
- ◆ **circonstances particulières** – alcoolisme, pauvreté, problèmes avec la police
- ◆ **difficultés particulières** – enfant qui ne dort pas ou pleure pendant des périodes prolongées, adolescent qui se rebelle

Observez Jackie qui décrit les changements et les adaptations effectués par la famille depuis la naissance de Tyler. Remarquez les facteurs de stress auxquels la famille a dû faire face et les adaptations positives qu’elle a mises en œuvre. Jackie insiste bien sur l’importance des soins de relève pour soulager la famille dans sa vie quotidienne.

Il est important de ne pas oublier que ce qui représente un facteur de stress pour une famille peut ne pas en être un pour une autre. Certaines familles peuvent avoir acquis des mécanismes d’adaptation positifs pour faire face au stress de leur vie; d’autres sont dépassées par le stress.

En votre qualité de travailleur de soutien, vous devez reconnaître que, lorsqu’une famille est stressée et qu’elle a du mal à faire face à la situation, elle est sans doute

moins fonctionnelle. Vous ne pouvez probablement pas changer la situation, mais vous pouvez être une source de soutien.

- ◆ Vous pouvez faire votre travail comme il faut et avoir une attitude positive.
- ◆ Vous pouvez aussi communiquer avec votre superviseur pour lui demander des conseils sur la façon d'aider la famille.

Il est important que vous ne preniez pas le rôle de « conseiller » auprès de la famille. Il est normal que vous écoutiez, mais vous ne devez pas donner de conseils au sujet des problèmes familiaux. Les histoires qui suivent illustrent la différence qu'il y a entre donner des conseils et écouter.

Donner des conseils

Jacques et Yolande Guimont ont un fils adolescent nommé Joël. Joël est atteint d'autisme. Il fréquente l'école secondaire locale. Jacques et Yolande ne sont pas contents de l'attitude du personnel de l'école envers le développement scolaire de Joël. Ils ont eu plusieurs réunions avec le personnel et n'ont pas pu résoudre la situation. Yolande est tellement perturbée qu'elle a du mal à dormir et est déprimée. Elle a récemment fait part de sa colère et de sa frustration au travailleur qui soutient Joël, Thomas Freynette. Thomas aide Joël de façon occasionnelle et ils passent du temps ensemble dans la communauté.

Thomas a écouté Yolande et lui a donné des conseils. Il lui a dit qu'elle devrait retirer Joël de l'école et lui enseigner à domicile. Il a dit qu'il connaissait une famille qui faisait cela et que ça allait très bien.

Qu'en pensez-vous?

Dans ce cas, Thomas dépasse la limite entre les conseils et l'ingérence.

Est-ce que Thomas a essayé de résoudre le problème de la famille?

Est-ce que Thomas a imposé son point de vue à la famille?

Est-ce que Thomas a dépassé la limite entre le travail de première ligne et le rôle de défenseur ou de conseiller?

Écouter

Jacques et Yolande Guimont ont un fils adolescent nommé Joël. Joël est atteint d'autisme. Il fréquente l'école secondaire locale. Jacques et Yolande ne sont pas contents de l'attitude du personnel de l'école envers le développement scolaire de Joël. Ils ont eu plusieurs réunions avec le personnel et n'ont pas pu résoudre la situation. Yolande est tellement perturbée qu'elle a du mal à dormir et est déprimée. Elle a récemment fait part de sa colère et de sa frustration au travailleur qui soutient Joël, Thomas Freynette. Thomas aide Joël de façon occasionnelle et ils passent du temps ensemble dans la communauté.

Thomas a écouté Yolande. Il a répondu que cette situation devait être difficile pour elle et pour sa famille. Il a ajouté que, selon lui, Joël fonctionnait très bien dans la communauté et a dit qu'il aimait passer du temps avec Joël.

Qu'en pensez-vous?

Dans ce cas, Thomas a écouté sans imposer ses valeurs et opinions personnelles.

Est-ce que Thomas a dépassé une limite dans cette histoire?

Est-ce qu'il a bien fait, dans cette situation, d'écouter ce que la mère avait à dire?

Est-ce qu'il est acceptable d'exprimer de l'empathie après avoir écouté?

Dans ces histoires, Thomas est dans une situation difficile. S'il en dit trop, il dépasse la limite entre le rôle de travailleur de soutien et le rôle de défenseur ou de conseiller de la famille. S'il ne dit rien après avoir écouté Yolande, il peut paraître distant ou peu intéressé.

Conseils utiles

Lorsqu'on travaille auprès d'une famille qui est affectée par le stress, il est important de ne pas essayer de « réparer » les choses. En général, ce genre de situation est complexe. Il peut y avoir une dynamique familiale dont le travailleur n'est pas au courant ou d'autres intervenants, comme le système scolaire, dans ce cas. Pour résoudre ce genre de problème, il faut soit beaucoup de temps, soit les conseils d'un professionnel ou l'intervention d'une personne appropriée, comme un conseiller, un médiateur ou un conseiller financier. Les problèmes complexes de ce genre ne relèvent pas du travailleur de première ligne.

En conclusion . . .

La personne auprès de laquelle vous travaillez, ainsi que sa famille, peuvent être affectées par le stress. Votre rôle de travailleur de première ligne consiste à fournir des services de soutien et à entretenir des rapports positifs avec la famille et les autres personnes importantes qui font partie de la vie de la personne.

Ressources

Gilbert, K. R. (collection dirigée par). **Annual Editions: The Family. 2003/2004**, Guilford, CT, McGraw-Hill/Dushkin, 2003.

Schaefer, N. **Does She Know She's There?** Markham, Fitzhenry & Whiteside, 1999.