

Gestion du stress

Stratégies de maîtrise du stress



Thèmes du dossier

Gestion

Personnel

Direction

Succès & carrière

Communication

Marketing & Vente

Finances

IT & Office

Avantages immédiats

Vous savez:

- que votre état de stress est déclenché par un agent extérieur, mais que celui-ci n'est pas le responsable de votre stress.
- pourquoi votre stress a des causes personnelles et individuelles.
- pourquoi vos solutions pour réduire votre stress ont jusqu'ici échoué.

Vous pouvez:

- déceler les schémas comportementaux amplificateurs du stress.
- reconnaître la nature et la raison d'être de votre stress.
- éliminer votre stress en fonction du contexte grâce aux stratégies de maîtrise du stress.
- activer toutes vos ressources – pour réduire et prévenir le stress.

Auteur



Brigitte Miller est auteure indépendante et journaliste. Elle écrit depuis 1990 pour des maisons d'éditions renommées et pour des portails en ligne au plan national et international sur les thématiques du management, de la gestion du personnel, de la gestion du temps, de la créativité et du management personnel.

Dans ses articles, outre les nombreux conseils et expériences tirés de ses conversations et de ses interviews, elle nous livre aussi ses jugements personnels, fruit de son activité professionnelle.

Elle fait preuve à cet égard d'une grande ouverture d'esprit, influencée par deux idées fondamentales:

«*On ne se baigne jamais deux fois dans le même fleuve*» (Héraclite)

et

«*Ce qui hier était juste ne l'est plus nécessairement aujourd'hui. Les problèmes d'aujourd'hui viennent des solutions d'hier*», Peter Senge

elle aspire à découvrir toujours plus d'options concrètes inédites permettant de dépasser ses limites personnelles – et d'enrichir ainsi sa propre existence.

Brigitte Miller
Lilienthalstrasse 18
D-65205 Wiesbaden

Téléphone: +49 (0) 611 718831
Fax: +49 (0) 611 1472629
E-mail: millerbrigitte@web.de

Impressum

WEKA Business Dossier

Gestion du stress

Composition: Peter Jäggi
Traduction: Jean-Michel Saulière
Révision: WEKA Business Media SA

WEKA Business Media SA
Hermetschloostrasse 77
Case postale
8010 Zurich
Tél. 044 434 88 35
Fax 044 434 89 99
info@weka.ch
www.weka.ch

1^{ère} édition 2016

VLB – Reprise du titre dans le répertoire des œuvres disponibles

ISBN: 978-3-297-00585-9

© WEKA Business Media SA, Zurich

Tous droits réservés. Toute reproduction complète ou partielle uniquement avec l'autorisation de l'éditeur.

Table des matières

Gestion du stress – Stratégies de maîtrise du stress

Introduction	4
Comprenez votre stress: apprenez à connaître ses causes et ses effets	6
Je suis stressé(e) – aux trois niveaux.....	6
... et reste stressé(e) pour trois raisons.....	9
Raison n° 1: le stress provient de l'extérieur et vous ne pouvez rien faire.....	10
Raison n° 2: le stress remplit une fonction.....	10
Raison n° 3: les solutions pour réduire le stress n'ont aucun effet.....	12
... et je découvre que mon stress est individuel et très personnel.....	13
Votre réaction envers le déclencheur est: être stressé(e).....	14
Découvrir le schéma de pensée relatif au stress – dans ses multiples variantes.....	15
Détecter les problèmes physiologiques.....	17
Réduisez votre stress – systématiquement et durablement	19
Cerner les raisons du stress – et apporter des réponses nouvelles: 4 étapes.....	19
Etape 1: décrivez la situation déclenchant le stress.....	20
Etape 2: mettez vos schémas réactionnels en évidence.....	20
Etape 3: analysez en profondeur les causes de votre stress.....	21
Etape 4: élaborer des réponses alternatives durables.....	23
Déconnectez vos amplificateurs de stress et connectez vos réducteurs de stress	26
Prévention du stress au niveau mental.....	26
Prévention du stress au niveau émotionnel.....	28
Prévention du stress au niveau corporel.....	31
Conclusion	34
Vous avez le contrôle – également sur votre stress.....	34
Et vous avez les ressources pour réduire votre stress – en tout temps et en tout lieu.....	35
Littérature et conseils de lecture	35
Tool	36

Introduction

Aucune notion n'a pris autant d'importance dans les décennies passées et au cours de ces dernières années que la notion de stress. Et ceci, bien que ce terme ait été à l'origine en 1936 développé par le biochimiste et médecin austro-canadien Hans Selye pour définir «l'ensemble des ressources physiques et psychologiques qu'un individu met en œuvre pour s'adapter à un événement précis». Dérivé du terme anglais *distress* – souffrance, angoisse – il deviendra en anglais *stress* – pression, tension.

En comprendre l'origine permet de saisir que le stress n'est ni un mot à usage inflationniste ni un phénomène de société ou une épidémie, mais qu'il décrit tout au contraire un état physique et psychique que chaque individu ressent de manière désagréable, négative, voire insupportable. Ainsi, les déclarations suivantes ne devraient pas prêter à sourire ou être considérées comme mensongères, mais plutôt être prises très au sérieux et analysées en conséquence:

- «Je suis si stressé(e).»
- «C'était stressant.»
- «Quel stress encore aujourd'hui au travail!»
- «Si seulement il n'y avait pas ce stress ...»
- «Tu vis/elle vit en permanence dans un tel stress ...»
- «Pourrait-on enfin travailler sans que personne ne nous stresse?»
- «Non, je ne peux pas venir. Je suis en plein stress.»
- «Avec un tel stress au travail, je ne sais parfois plus où donner de la tête.»

Réduire son propre stress ou bien ne pas le laisser (trop fortement) s'installer, suppose d'avoir au préalable éclairci ce qui se cache derrière le stress – donc, la nature précise de la tension qui se manifeste. Car ces facteurs de tension, nommés aussi stresseurs, interviennent comme déclencheurs du stress. Et ils sont très nombreux.

Le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) a, dans son étude de 2010 intitulée «Le stress chez les personnes actives occupées en Suisse», défini quelques-uns de ces stresseurs, comme p. ex.:

- Les interruptions,
- Travailler dans des conditions de rythme élevé,
- La pression des délais,
- Les restructurations, réorganisations,
- Effort-Reward-Imbalance (déséquilibre efforts/récompenses),
- Les instructions confuses

Les réponses à la question «*Combien de fois vous êtes-vous senti(e) stressé(e) au cours des 12 derniers mois?*» nous ramènent à une réalité peu encourageante: 34% de la population active suisse s'est sentie souvent jusqu'à très souvent stressé(e). La comparaison avec l'année 2000 (27%) fait apparaître une augmentation de 7%.

Mais les autres pays européens ne font pas mieux. Un sondage de l'European Agency for Safety and Health at Work, dans lequel 35 540 interviews ont été effectuées dans 36 pays européens participants entre octobre 2011 et novembre 2011, a révélé une perspective effrayante. A la question: «*Pensez-vous que le nombre de personnes (dans votre pays), qui souffrent de stress au travail, augmentera, diminuera ou se stabilisera dans les cinq années à venir?*», la réponse de presque tous les pays participants a été la suivante: «*Le stress occasionné au travail augmente fortement (entre autres: 64% des Allemands, 54% des Anglais et 52% des Français partagent cet avis)*».

Ainsi le stress n'est pas un ressenti qui ne concernerait que vous seul(e). Cela peut éventuellement vous consoler un peu. Car vous n'êtes pas seul(e) à naviguer dans le bateau «Stress». Ces données chiffrées illustrent encore une autre nécessité: l'exigence d'une gestion durable du stress. Car, vouloir faire face à la hausse du niveau de stress avec des mots tels que «Je suis complètement stressé(e)», ne vous aidera malheureusement pas à réduire votre stress et à faire largement obstacle à sa manifestation. Vous devriez acquérir des stratégies qui vous aident à maîtriser votre stress. De telles stratégies vous sont présentées dans ce dossier.

Conseil pratique



Afin de vous permettre de tirer un profit maximum de ce dossier, il vous est conseillé de créer un carnet «Libéré(e) du stress». Vous pouvez réagir ainsi activement aux multiples sollicitations contenues dans ce dossier et noter les pensées et réflexions qui vous viennent à l'esprit tant dans le dossier que dans votre carnet.

Comprenez votre stress: apprenez à connaître ses causes et ses effets

Je suis stressé(e) – aux trois niveaux

Par votre message «Je suis stressé(e)», vous exprimez sous forme de mots votre tension physique et/ ou psychique. Un premier pas décisif qui vous gratifie peut-être d'une réaction compatissante «Oh, ma/mon pauvre» ou solidaire «Oui, moi aussi», mais qui ne vous laissera pas entrevoir la moindre solution. Car le terme «stress» dissimule tant de choses:

- La distinction entre le stress positif (Eustress) et le stress négatif (Distress).
- Le déclencheur de votre stress.
- Votre analyse de la situation.
- Un objectif de communication que vous voulez atteindre. Peut-être pour vous une façon de vous démarquer. Peut-être attendez-vous que ces messages soient suivis d'un soutien extérieur.
- La manière avec laquelle vous réagissez au stress – et ceci en règle générale à chacun des trois niveaux: 1er niveau: corporel, 2^{ème} niveau: émotionnel et mental et 3^{ème} niveau: cognitif, donc votre comportement (voir grille).

Grille: les trois niveaux de stress et leurs symptômes

Le stress provoque toujours une réaction intérieure. En fonction de l'intensité du stress auquel vous êtes soumis(es), l'un des symptômes listés ci-après ou plusieurs d'entre- eux peuvent apparaître. Si vous souffrez déjà chroniquement du stress, certains symptômes peuvent se manifester de façon durable. Malgré tout, contrôlez toujours si, pour chacun des troubles, une raison étrangère au stress pourrait éventuellement être décelée.

Corporel	Emotionnel et mental	Cognitif – Votre comportement
Problèmes cardiovasculaires: <ul style="list-style-type: none"> ■ accélération du pouls ■ hypertension ■ tachycardie ■ sentiment de vertige ■ douleurs dans la poitrine ■ sentiment d'étouffement ■ essoufflement 	Troubles anxieux: <ul style="list-style-type: none"> ■ peur d'échouer ■ peur de se rendre ridicule ■ peur face aux situations ■ peur avant l'action ■ peur face aux gens ■ jusqu'aux crises d'angoisse 	Comportement nerveux: <ul style="list-style-type: none"> ■ repas pris rapidement ■ raccourcir ou annuler les pauses ■ parler rapidement ■ écouter superficiellement ■ interrompre les autres ■ tapoter avec ses doigts ■ balancements du pied
Douleurs: <ul style="list-style-type: none"> ■ douleurs cervicales ■ douleurs lombaires ■ maux de tête ■ raideurs musculaires ■ douleurs articulaires ■ crises de migraine 	Sentiments d'agitation interne: <ul style="list-style-type: none"> ■ se sentir harcelé(e) ■ être sous pression ■ nervosité ■ ne plus pouvoir déconnecter ou difficilement ■ idées fixes ■ idées noires 	Comportement de frénésie: <ul style="list-style-type: none"> ■ travailler trop ■ surconsommation: p.ex. TV, nourriture, alcool, tabac et autres drogues ■ sports de loisir excessifs

Corporel	Emotionnel et mental	Cognitif – Votre comportement
<p>Troubles du sommeil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ problèmes d’endormissement ■ réveils nocturnes fréquents ■ absence de sommeil continu ■ cauchemars ■ grincement des dents 	<p>Humeurs dépressives:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ tristesse ■ pleurs sans motif ■ absence de perspectives ■ détresse ■ découragement ■ résignation ■ sentiment de culpabilité ■ auto-reproches ■ manque d’entrain jusqu’à l’apathie 	<p>Coordination déficiente dans le travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ manque de planification ■ multitâches ■ rangement en recul ■ non-respect des rendez-vous ■ détérioration de la collaboration
<p>Problèmes gastro-intestinaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ diarrhée/constipation ■ brûlures d’estomac/renvois ■ irritation du côlon/irritation gastrique 	<p>Difficultés de concentration:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ troubles de la mémoire ■ étourderie ■ pensées rigides, souvent négatives ■ baisse de performance ■ augmentation des fautes ■ blocages de la pensée ■ esprit de décision réduit ■ vide de l’esprit ■ Blackouts 	<p>Comportement conflictuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ disputes fréquentes ■ divergences de vue ■ faire des reproches aux autres ■ donner des leçons aux autres ■ se murer dans le silence ■ vouloir avoir raison ■ devoir s’imposer ■ sortir de ses gonds ■ être vite en colère ■ être de mauvaise humeur ■ hypersensibilité ■ comportement agressif ■ retourner son irritation (aussi envers soi-même) contre les autres
<p>Autres symptômes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ manque d’appétit ou fringales ■ perte ou prise de poids ■ tendance renforcée à la sudation ■ augmentation de la réceptivité aux infections ■ acouphènes ■ allergies ■ problèmes sexuels ■ fatigue chronique 		

Tenir compte de ces éléments, pour apprendre à mieux décoder les causes et les effets du stress, vous permettra de le réduire et de l’éliminer. Familiarisez-vous avec votre stress en prenant tout d’abord conscience de la manière dont il se manifeste. Car chaque forme de stress a un visage, le vôtre aussi. Son expression peut parfois changer, mais généralement votre stress voudra toujours de manière similaire attirer votre attention. Il activera donc des symptômes bien précis, avec lesquels vous pourrez par la suite vous familiariser.

Grâce à cette compréhension – ou sensibilisation – vous arrivez à saisir,

- le niveau actuel de votre état de stress.
- si vos réactions au stress présentent des divergences, à savoir si vous réagissez dans des situations distinctes avec des symptômes de stress différents.
- votre schéma fondamental de réaction.
- comment à l'avenir reconnaître rapidement et aisément si une situation vous fait à nouveau réagir par le stress. Ainsi vous pouvez mieux et plus rapidement vous contrôler.
- quelles stratégies vous devez développer pour pouvoir réduire votre stress aux trois niveaux – corporel, émotionnel/mental et cognitif.

Exercice



Sensibilisez-vous à votre propre réaction au stress

Réservez 15 minutes de votre temps. Veillez à instaurer le silence en déconnectant votre portable et en déviant votre ligne téléphonique.

Préparez suffisamment de feuilles de papier ou utilisez votre carnet «Libéré(e) du stress» en y inscrivant toutes les constatations que vous faites sur votre stress. Munissez-vous d'un crayon et de quatre marqueurs de couleur différente (ou crayons de couleur).

1. Reconnaître vos symptômes de stress

Sur la grille des symptômes ci-avant, cocher tous les symptômes de stress qui se manifestent ou se sont déjà manifestés chez vous. Au moyen de la couleur différenciez tous les symptômes de stress,

- qui n'apparaissent que rarement.
- qui apparaissent de temps en temps.
- qui se manifestent souvent.
- qui se sont déjà enracinés de façon chronique et sont donc actuellement à l'œuvre.

2. Reconnaître les différences dans vos réactions au stress

Remémorez-vous diverses situations qui ont provoqué chez vous un état de stress. Replongez-vous dans ces moments passés. Listez les symptômes que vous pouvez reconnaître pour chacune des situations revécues. Quelles sont les premières différences que vous pouvez constater?

3. Analyser vos schémas de réaction au stress

Grâce à vos annotations dans la liste des symptômes et à votre analyse de chaque situation de stress, vous pouvez maintenant définir votre schéma de réaction au stress: Faites la liste,

- des symptômes corporels de stress qui se manifestent particulièrement.
- de la façon dont vous réagissez émotionnellement et mentalement au stress.
- des modifications dans votre comportement, dès que vous vous trouvez confronté(e)s à une situation pour vous stressante.

Notez en même temps, quels symptômes de stress

- se manifestent en premier.
- sont activés simultanément.
- agissent plus fortement.

Conseil: établissez une check-list personnelle de votre stress sur la base de vos annotations. Copiez-la en plusieurs exemplaires. Archivez-la dans votre carnet de stress ou dans votre système de gestion du temps. Clarifiez à l'avenir rapidement si vous êtes vraiment en état de stress en consultant votre liste personnelle et, si tel devait être le cas, à quel niveau celui-ci se situe-t-il.

Cette analyse suscite très souvent de l'étonnement car, qui pourrait s'attendre à ce que le sentiment «Je suis stressé(e)» puisse utiliser autant de symptômes différents pour rendre compte de la tension supportée dans les situations respectives mais aussi en permanence. Que ceci ne vous conduise pas à un stress additionnel. Acceptez l'état des symptômes de votre stress actuel qui ne devrait toutefois pas se renouveler à l'avenir. Car vous pouvez et vous voulez changer tout cela.

... et reste stressé(e) pour trois raisons

Bien que vous ayez un but – être libéré(e) de votre stress – et ayez tenté maintes fois de le réduire, rien n'évolue comme vous le souhaitez. Votre stress ne vous lâche pas. Frustrant, n'est-ce-pas?! Ennuyeux, c'est certain! Mais ce n'est pas sans raison. Vous tenez à votre stress, bien sûr inconsciemment, mais vous ne pouvez pas (encore) vous en libérer.

Matière à réflexion



«Problèmes et symptômes sont utiles. Un symptôme ou un problème est là pour attirer l'attention sur les modalités requises et sur la nécessité de les stimuler, afin de pouvoir s'en séparer.» (Arnold Retzer, psychothérapeute, auteur et thérapeute formateur)

Votre dépendance (pour vous peut-être paradoxale) au stress répond ainsi à un objectif. Votre stress veut vous signaler les blocages que vous érigez vous-même pour le maintenir mais aussi ce que vous pouvez faire pour vous en débarrasser. Vous devez donc examiner précisément les raisons de votre dépendance au stress.

L'étude de vos mobiles, malgré vos bonnes résolutions d'être stressé(e) ou de vouloir le rester, vous ouvre une nouvelle perspective sur votre stress et sur les raisons des fréquents échecs passés pour l'éliminer. Car votre volonté apparente, par exemple de pratiquer un exercice de relaxation pour résoudre le problème, a été boycottée par vos raisons (inconscientes). Ne vous contentez donc pas seulement de mettre à jour vos raisons, mais modifiez aussi sciemment votre façon d'appréhender les situations, afin que l'une des raisons ci-après ne soit pas plus longtemps un blocage pour vous et pour la diminution de votre stress.

Raison n° 1: le stress provient de l'extérieur et vous ne pouvez rien faire

Votre intuition n'enregistre qu'une chose: le déclencheur de votre stress. Et vous trouvez bien entendu ce déclencheur à l'extérieur. Qu'il s'agisse du bouchon sur l'autoroute ou du client qui fait front de manière agressive et vous met sous pression. Qu'il s'agisse des nouvelles normes de l'entreprise ou du collègue qui vous livre les mauvais chiffres, alors que vous lui aviez bien précisé ce que vous attendiez de lui. Mais cette focalisation vers l'extérieur vous empêche de vous rendre compte de deux aspects décisifs:

1. **Vous seul(e) décidez, comment vous réagissez** à ce déclencheur. Et jusqu'à présent, vous avez opté pour le stress. Vous auriez pu vous décider autrement, bien que cette option, ce décider autrement, ne vous était jusque-là pas encore accessible.
2. **Votre stress est ainsi de votre seule responsabilité** – et non de celle de votre collègue, de votre client, du bouchon ou d'autres circonstances extérieures. Vous n'êtes donc pas livré(e) sans défense à votre stress, mais vous pouvez quitter votre rôle de victime et devenir actif(ve) pour éliminer le stress.

Raison n° 2: le stress remplit une fonction

Le stress est complexe. Non seulement par ses symptômes si divers mais aussi par sa fonction. Car, parallèlement à son rôle de vous rendre attentif(ve) – vous et votre entourage – au fait que vous vous sentez à l'instant présent dans un état de surmenage, votre sentiment de «Je suis stressé(e)» remplit de nombreuses autres fonctions. En voici quelques exemples typiques:

■ **Votre stress vous sert de limite espace-temps.**

Solution: Il est important de fixer des limites. Toutefois, vous ne devriez pas abuser plus longtemps de votre stress pour fixer des limites, mais plutôt communiquer précisément vos besoins, par exemple votre besoin de calme. Car, à vous répéter constamment ainsi qu'à votre entourage «Je suis trop stressé(e)», vous êtes conduit involontairement à glisser vers un problème obsessionnel, qui non seulement peut créer la dépendance au stress mais aussi en augmenter le niveau, votre inconscient suivant volontiers vos instructions (selffulfilling prophecy).

■ **Au lieu d'affirmer un «Non» définitif, exprimez-vous plutôt par un «Je suis trop stressé(e) pour pouvoir t'aider».**

Solution: N'impliquez pas votre collègue plus longtemps «Si ce n'était pas ce stress, je t'aiderais bien volontiers!». Réfléchissez plutôt à ce que vous pouvez lui offrir et dites ceci «J'ai planifié mon temps différemment. Il ne m'est donc pas possible de t'aider» ou «Je peux t'aider sur un seul point: je contrôle les données».

■ **Vous êtes focalisé(e) sur le stress et non sur les mesures d'optimisation.**

Solution: Concentrez-vous sur vos compétences et vos capacités. Analysez chaque contexte individuellement. Examinez dans quelle mesure et sous quelle forme vous pouvez les optimiser – par exemple vos procédures de travail, votre gestion du temps, votre communication, votre présentation des meetings, l'élaboration de votre planning.

■ **Vous prétextez le stress au lieu de prendre une décision.**

Solution: Renforcez votre compétence et votre détermination à prendre des décisions. Familiarisez-vous avec diverses méthodes de prise de décision, afin de pouvoir prendre des arbitrages plus rapides et plus satisfaisants. Communiquez-les alors avec fermeté – et laissez votre stress à l'écart. Car il n'a pas sa place lors de demandes de réunion et autres.