

LA BOÎTE À OUTILS

DE LA

Gestion du Stress

Gaëlle DU PENHOAT

60

outils
clés en main

+

5

vidéos
d'approfondissement

+

3

audios
de relaxation

DUNOD

Gaëlle du Penhoat
www.asap-performance.fr
www.facebook.com/ASAPperformance.fr
www.linkedin.com/in/GaelleduPenhoat

Crédits iconographiques

The Noun Project Outil 1 : © Sylvain Amatoury, © Yevgeniy Osovets • Outil 7 : © Fiona OM, © Luis Prado (2), © Alex Fuller, © TukTuk Design, © Estelle Philibert • Dossier 2 : © Ed Harrison, © Luis Prado • Outil 11 : © Micah Lawrence, © Julia Soderberg, © TNS, © Mikhail Iskandarov • Outil 13 : © Made x Made, © unlimicon • Dossier 3 : © Claire Jones, © Jens Täarning, © Yi Chen • Outil 21 : © Sebastian Langer • Outil 22 : © Alexandria Eddings • Outil 25 : © Max Hancock • Outil 26 : © Scott Lewis • Outil 27 : © Claires Jones (3) • Outil 31 : © Nicolas Vicent • Outil 32 : © Luis Prado, © Hakan Yalcin, © Christian Mohr, © To Uyen • Outil 33 : © José Manuel de Lòa • Outil 35 : © Juan Pablo Bravo (2), © Annalisa Casati • Dossier 6 : © Jasmin May, © frederick allen • Outil 38 : © gilbert badges, © Morgan Strickland, © Jakob Vogel • Outil 40 © Chris Provins • Outil 45 : © Michal Czekala, © Vicons Design, © Rohith M S • Outil 47 : © Dusan Popovic • Outil 48 : © Ealancheliyan s, © Piotrek Chuchla (2), © Aneeqe Ahmed, © DonBLC • Outil 49 : © Luis Prado • Outil 50 : © AnsteyDesign • Outil 51 : © Pablo Bravo, © DonBLC, © Juan Pablo Bravo, © Douana Jeong, © Sathish Selladurai • Outil 52 : © Thi Dieu Linh (4) • Outil 54 : © Rflor • Cahier d'exercices : © Luis Prado


Fotolia.com Outil 16 : © bilderzweg, outil 19 : © Ivan Nikulin, outil 23 : © matahiasek

Shutterstock.com Outil 25 : © totallypic

Maquette de couverture et de l'intérieur : mokmok.agency

Illustrations (outils 9, 14, 17, 21, 29, 31 et illustrations des exercices en page 4 des outils 27 et 37) © Isabelle Oziol de Pignol (www.accrodelamode.com) pour Gaëlle du Penhoat/ASAP. Réalisation des vidéos et des audios : Baptiste Gosselin

Mise en page : Belle Page

| | | |
|--|---|--|
| <p>Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.</p> <p>Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements</p> |  | <p>d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.</p> <p>Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).</p> |
|--|---|--|

© Dunod, 2021

11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff

www.dunod.com

ISBN 978-2-10-082597-4

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

VOUS AUSSI, AYEZ LE RÉFLEXE

Boîte à outils

Des outils classés par dossiers thématiques

5 DOSSIER

IMAGE ET NOTORIÉTÉ

“ Être le meilleur est bien, car tu es le premier. Être unique est encore mieux car tu es le seul. ”

Wilson Kanadi

Une présentation visuelle de chaque outil

Exercices



EXERCICE 1 : PHÉNOMÈNE DE CONCENTRATION

- Fermez les yeux, représentez-vous le chiffre 1.
- Lorsque vous le voyez clairement en pensée, effacez de votre esprit l'image du chiffre 1.
- Représentez-vous le chiffre 2. Continuez ainsi jusqu'à 10.

EXERCICE 2 : LA MÉTHODE DE « L'ÉCOUTE AVEC LE CŒUR »

» La technique se résume en cinq questions

1. Que s'est-il passé ?

Quelle émotion avez-vous ressentie ?

Qu'est-ce qui a été le plus difficile pour vous ?

Outil 33 Le Personal Branding

“ Aujourd'hui, à l'ère de l'individu, vous devez être votre propre marque. ”
Tom Peters

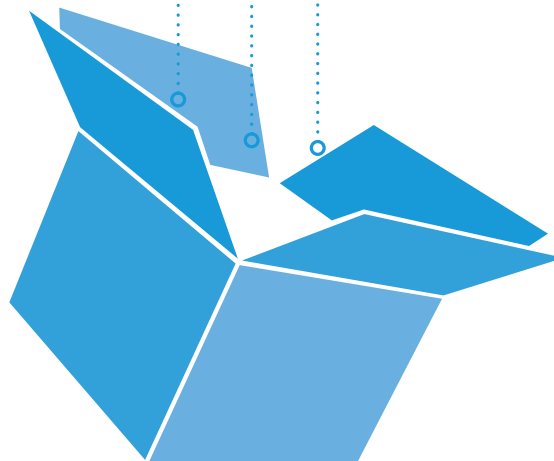
En quelques mots

Le Personal Branding est la gestion de sa marque personnelle et contribue à la construction de son image personnelle. En marketing de soi, le Personal Branding est l'ensemble des moyens techniques et canaux que l'on va utiliser afin de construire son identité, se rendre visible et se promouvoir de façon pertinente et efficace. À l'instar des entreprises qui créent des marques, les individus vont développer leur notoriété et travailler leur image. Il est possible d'être unique et de se démarquer.

LES COMPOSANTES DE LA VALEUR DE L'EXPÉRIENCE POUR LE CLIENT

| Composants de la valeur perçue | Ressources apportées par l'entreprise à l'expérience de cette valeur |
|--|--|
| Maitrise fait économiser ou gagner de l'argent | des offres spéciales, des ventes flash, des rabais, le geyser ou le jeu de dés algorithmes personnalisés |
| Transparence fait gagner du temps ou respecte l'écologie | une ouverture, une transparence, une responsabilité |

Des exemples, cas ou exercices pour approfondir



La Boîte à outils



DES OUTILS OPÉRATIONNELS TOUT DE SUITE

MEGA Boîtes à Outils

Agilité – 100 outils

Coordonnée par N. Van Laethem

Manager leader – 100 outils

Coordonnée par P. Bêlorgey

N. Van Laethem

Digital en entreprise – 100 outils

Coordonnée par C. Lejealle

Petite Boîte à outils

Génération de leads

P. Gastaud

Instagram

C. Pellerin

Podcast

V. Béjot

MÉTIERS

Acheteur, 3^e éd.

S. Canonne, Ph. Petit

Auditeur financier, 2^e éd.

S. Boccon-Gibod, E. Vilminet

Chef de projet, 2^e éd.

J. Maes, F. Debois

Chief Digital Officer

E. Métais-Wiersch, D. Autissier

Chief Happiness Officer

A. Motte, S. Larabi, S. Boutet

Coaching, 3^e éd.

B. Ammiar, O. Kohneh-Chahr

Commercial, 3^e éd.

P. Bêlorgey, S. Mercier

Communication, 4^e éd.

B. Jézéquel, Ph. Gérard

Community Manager, 2^e éd.

C. Pellerin

Comptabilité, 2^e éd.

B. Bachy

Consultant, 2^e éd.

P. Stern, J.-M. Schoettl

Contrôle de gestion

C. Selmer

Création d'entreprise, 2020

C. Léger-Jarniou, G. Kalousis

CSE

A.-L. Smaguine

E-commerce

C. Delabre

Expérience client 2^e éd.

L. Chabry, F. Gillet-Goinard, R. Jourdan

Formateurs, 4^e éd.

F. Bouchut, F. Cuisiniez, I. Cauden

Freelance

S. Moran

Inbound marketing et growth hacking

S. Truphème, Ph. Gastaud

Librairie

C. Meneghetti, J.-C. Millois

Management, 2^e éd.

P. Stern, J.-M. Schoettl

Manager de managers

A. Hamayon, J. Isoré, J.-P. Testa

Marketing, 3^e éd.

N. Van Laethem, B. Durand-Mégret

Marketing digital, 2^e éd.

S. Truphème, Ph. Gastaud

Négociation, 2^e éd.

P. Stern, J. Mouton

Qualité, 4^e éd.

F. Gillet-Goinard, B. Seno

Responsable financier, 3^e éd.

C. Selmer

Ressources Humaines, 3^e éd.

A. Haegel

Santé - Sécurité - Environnement, 3^e éd.

F. Gillet-Goinard, C. Monar

Speaker-conférencier

C. Morlet, B. Deloupy

TPE

G. Ducret

COMPÉTENCES TRANSVERSALES

Accompagnement professionnel

M.-L. Barthélémy, H. Le Pennec

Animer vos réunions

F. Gillet-Goinard, L. Maim

Conduite du changement et de la transformation, 2^e éd.

D. Autissier, J.M. Moutot, K. Johnson, E. Métais

Créativité, 3^e éd.

F. Debois, A. Groff, E. Chenevier

Design management

B. Szostak, F. Lenfant

Design thinking

E. Brunet

Développement durable et RSE

V. Maymo, G. Murat

Dialogue en entreprise

A. Stimec, A. Benitah

Écrire pour le Web

M. Gani

Écrits professionnels

V. Le Broussois

Facilitation

E. Brunet, A. Monot

Gamification

A. Duarte, S. Bru

Gestion des conflits, 2^e éd.

J. Salzer, A. Stimec

Innovation, 2^e éd.

G. Benoît-Cervantes

Innovation managériale

D. Autissier, E. Métais, J.-M. Peretti

Intelligence collective, 2^e éd.

B. Arnaud, S. Caruso-Cahn

Intelligence économique

C. Deschamps, N. Moinet

Lean, 2^e éd.

R. Demetrescoux

Leadership, 2^e éd.

J.-P. Testa, J. Lafargue, V. Tilhet-Coartet

Management transversal, 2^e éd.

J.-P. Testa, B. Déroulède

Marketing vidéo

T. Gasio

Micro-entrepreneur, 2^e éd.

C. Selmer, J. Hellart

Mind mapping, 2^e éd.

X. Delengaigne, M.-R. Delengaigne

Mon parcours professionnel

F. Gillet-Goinard, B. Seno

Organisation, 2^e éd.

B. Pommeret

Orthographe

A. Ponsonnet

Pensée visuelle

C. Tsiang, B. Lhuillier

Prendre la parole en public

A. Leibovitz

Réseaux sociaux, 4^e éd.

C. Bladier

Sécurité économique

N. Moinet

Soft skills

N. Van Laethem, J.-M. Josset

Stratégie, 3^e éd.

B. Giboin

Stratégie Big Data

R. Risoan, R. Jouin

Stratégie digitale omnicanale

C. Headley, C. Lejealle

Supply chain

A. Perrot, Ph. Villemus

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Améliorer sa mémoire

X. Delengaigne, C. Maitre, F. Masucci

Bien-être au travail, 2^e éd.

C. Huet, G. Rohou, L. Thomas

Confiance en soi

A. Leibovitz

Développement personnel

L. Lagarde

Efficacité professionnelle

P. Bêlorgey

Gestion du stress

G. du Penhoat

Gestion du temps, 2^e éd.

P. Bêlorgey

Intelligence émotionnelle, 2^e éd.

C. Peres-Court, M.-E. Launet

Personnal branding

N. Van Laethem, S. Moran

Motivation

S. Micheau-Thomazeau, L. Thomas

Pleine conscience au travail

S. Labouesse, N. Van Laethem

Psychologie positive au travail

B. Arnaud, E. Mellet

Relaxation

L. Histel-Barontini

Santé au travail

C. Vasey

Remerciements

Merci à toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à l'élaboration de cet ouvrage. Je souhaite tout d'abord exprimer ma profonde gratitude à mon amie Susan Cortese, Maître-Praticien PNL, Maître-Formateur DiSC et Formatrice Certifiée Techniques de *Havening*, pour son soutien sans faille et son aide précieuse tout au long de l'écriture de ce livre. Je lui dois en particulier les outils sur « Le cercle d'influence » (*outil 4*), les « Techniques de *Havening* » (*outil 15*), « L'ancrage ressource » (*outil 22*), « Modéliser pour augmenter la confiance en soi » (*outil 28*), « Positiver son regard sur les autres » (*outil 30*) et « Développer l'optimisme » (*outil 50*).

Mes sincères remerciements aux équipes de Dunod, en particulier à Chloé Schiltz pour son exigence et sa confiance.

Merci au Jury du Prix du livre DCF de la fonction commerciale pour avoir distingué cet ouvrage en lui attribuant le prix 2017 dans la Catégorie Outils et méthodes.

Toute ma reconnaissance va aux formateurs, aux coachs et auteurs qui enrichissent ma pratique au quotidien, ainsi qu'à mes stagiaires et clients qui n'hésitent jamais à me challenger avec bienveillance.

À Bruneau Legendre pour son amitié, mais aussi pour sa créativité et sa rigueur dans la réalisation de mes supports de communication depuis de nombreuses années.

À Isabelle Oziol de Pignol pour ses illustrations dont je ne me lasse pas.

À mes amis, suffisamment aventuriers pour accepter si souvent de me servir de cobayes dans mon apprentissage de nouvelles techniques... Enfin, surtout vous les filles : Bulle, Céline, Ed, Marie-Audicy, Nathalie, Pat, Pauline, Nanou.

Pour conclure, je renouvelle ma profonde gratitude et tout mon amour à mes parents dont le soutien inconditionnel me porte dans tous mes projets.

Avant-propos

La première édition de cet ouvrage a vu le jour à la fin de l'été 2016. Depuis, la pandémie a montré que le stress pouvait tous nous toucher. Difficile à contrôler, imprévisible, nouvelle et affectant l'égo de nombre d'entre nous, la Covid-19 réunit les quatre ingrédients du stress (Outil 2).

Les outils que j'avais initialement sélectionnés constituent le socle d'une bonne gestion du stress. Dans cette nouvelle édition, j'ai souhaité ajouter des techniques utiles pour vous préserver en temps de crise, comme le Jin Shin Jyutsu et le focus sur le sommeil, première clé pour booster votre humeur et votre immunité.

Sont regroupés ici un ensemble d'**outils simples et efficaces**, faciles à mettre en place dans votre quotidien. La plupart sont des méthodes reconnues, éprouvées de longue date comme la *Process Communication* ou la PNL. D'autres commencent à trouver leur place dans le monde du travail comme les techniques de sophrologie.

Pour gérer efficacement le stress, il est recommandé d'**agir sur trois dimensions : vos émotions, vos pensées et vos comportements**. Les techniques développées ici permettent d'actionner ces trois leviers. Certains outils font d'abord appel à votre tête et à votre réflexion logique comme la matrice Urgent-Important ; d'autres aux émotions comme l'EFT ou à vos ressentis corporels, comme la respiration ou le pompage des épaules. Vous pouvez ainsi choisir les méthodes qui vous conviennent le mieux en fonction de vos préférences.

J'ai pensé cet ouvrage comme on bâtit un protocole d'**accompagnement** de gestion du stress en sophrologie.

Après avoir pris conscience de votre niveau de stress et de vos stressés personnels (dossier 1), vous allez **apprivoiser ce stress étape par étape**.

Difficile de vous détendre quand vous êtes assaillis par les idées sombres, que vous avez la tête dans un étau ou lorsque vous vous sentez oppressé ? Le dossier 2 propose des outils pour **vider rapidement vos tensions physiques et mentales**.

Une fois ces tensions évacuées, le dossier 3 vous apprend à **vous détendre durablement**. Vous serez amené à expérimenter des techniques variées pour vous ressourcer.

Une situation est réellement stressante car vous la percevez comme telle. Votre stress revenu à un niveau acceptable, il est intéressant de stimuler et renforcer vos capacités pour faire face aux agressions avec plus de sérénité. Le dossier 4 vous invite à l'introspection, puis à l'action pour **développer la confiance en vous**.

Les dossiers 5, 6 et 8 traitent des facteurs de stress les plus fréquents au travail : comment **mieux gérer votre temps** et vos priorités, comment développer votre assertivité au quotidien pour une **meilleure communication interpersonnelle**, comment **surmonter une situation difficile ou une phase de changement**.

Le dossier 7 est un guide pour créer votre propre trousse antistress. L'idée est d'apprendre à **cultiver l'optimisme**. Ce dossier vous sera utile pour combattre la morosité ambiante, préserver votre moral et votre forme.

Détente, gestion de soi, gestion de son environnement, le cheminement est progressif mais vous avez toute latitude pour **expérimenter les outils suivant vos besoins et votre intuition**. Gardez toutefois en mémoire que ces trois plans — cœur, tête, corps — sont étroitement liés et constituent des leviers puissants pour un mieux-être et une bonne santé globale.

Les outils présentés ici sont des synthèses. Je formule le souhait que certains vous donnent l'envie d'aller plus loin parce qu'ils ont piqué votre curiosité, et surtout parce qu'en les testant, vous avez déjà pu en sentir les bienfaits.

Bienvenue dans votre bulle !

Vidéos

Vidéos d'approfondissement accessibles via les QR codes et les liens des outils correspondants

- **Outil 15** Démonstration de Havening par Susan Cortese
- **Outil 24** Dessiner sa zone de calme
- **Outil 31** Exercices pour booster la confiance en soi avant un rendez-vous important
- **Outil 56** Exercices pour surmonter le stress de l'entretien d'embauche
- **Outil 60** Interview du Dr Christophe Bagot sur le stress et le burn-out

Audios

Audios de relaxation accessibles via les QR codes et les liens des outils correspondants

ou téléchargeables sur : [www.dunod.com/
contenus-complementaires/9782100745913](http://www.dunod.com/contenus-complementaires/9782100745913)

- **Outil 11** Sophro Déplacement du Négatif pour relâcher les tensions
- **Outil 21** Mon lieu ressource pour retrouver le calme
- **Outil 47** La sieste flash

Sommaire

| | | |
|------------------|--|-----------|
| | Remerciements..... | 5 |
| | Avant-propos..... | 6 |
| DOSSIER 1 | IDENTIFIER ET COMPRENDRE SON STRESS..... | 10 |
| | • <i>Outil 1</i> Auto-évaluer son niveau de stress..... | 12 |
| | • <i>Outil 2</i> Le stress c'est du C.I.N.É !..... | 16 |
| | • <i>Outil 3</i> Le réservoir du stress..... | 18 |
| | • <i>Outil 4</i> Le cercle d'influence..... | 20 |
| | • <i>Outil 5</i> Le rôle des émotions..... | 22 |
| | • <i>Outil 6</i> Se libérer des messages contraignants..... | 26 |
| | • <i>Outil 7</i> Identifier ses besoins avec la <i>Process Communication</i> | 30 |
| DOSSIER 2 | ÉVACUER LES TENSIONS PHYSIQUES ET MENTALES..... | 34 |
| | • <i>Outil 8</i> Les bons étirements à son poste de travail..... | 36 |
| | • <i>Outil 9</i> Le pompage antistress des épaules..... | 40 |
| | • <i>Outil 10</i> La technique du <i>SWISH</i> | 42 |
| | • <i>Outil 11</i> Sophro Déplacement du Négatif (avec audio 🎧)..... | 44 |
| | • <i>Outil 12</i> Désamorcer les pensées automatiques..... | 46 |
| | • <i>Outil 13</i> La technique 5-4-3-2-1 pour calmer l'anxiété..... | 50 |
| | • <i>Outil 14</i> L'EFT (<i>Emotional Freedom Technique</i>)..... | 52 |
| | • <i>Outil 15</i> Techniques de <i>Havening</i> (avec vidéo ▶)..... | 54 |
| DOSSIER 3 | FAIRE DES PAUSES ET SE RESSOURCER..... | 56 |
| | • <i>Outil 16</i> La cohérence cardiaque..... | 58 |
| | • <i>Outil 17</i> Exercices de respiration..... | 60 |
| | • <i>Outil 18</i> Techniques simples de relaxation..... | 64 |
| | • <i>Outil 19</i> La toilette du Samouraï..... | 68 |
| | • <i>Outil 20</i> La méditation de pleine conscience..... | 70 |
| | • <i>Outil 21</i> La bulle de sérénité (avec audio 🎧)..... | 72 |
| | • <i>Outil 22</i> L'ancrage ressource..... | 76 |
| | • <i>Outil 23</i> Une minute pour se changer les idées..... | 80 |
| | • <i>Outil 24</i> Les vertus du Mandala (avec vidéo ▶)..... | 82 |
| DOSSIER 4 | DÉVELOPPER LA CONFIANCE EN SOI..... | 84 |
| | • <i>Outil 25</i> Identifier ses valeurs personnelles..... | 86 |
| | • <i>Outil 26</i> Créer son tableau de vision..... | 90 |
| | • <i>Outil 27</i> Porter un regard bienveillant sur soi..... | 92 |
| | • <i>Outil 28</i> Modéliser pour augmenter la confiance en soi..... | 96 |
| | • <i>Outil 29</i> Les Hémicorps..... | 98 |
| | • <i>Outil 30</i> Positiver son regard sur les autres..... | 100 |
| | • <i>Outil 31</i> La marche du tigre (avec vidéo ▶)..... | 102 |

| | | |
|------------------|---|-----|
| DOSSIER 5 | GÉRER EFFICACEMENT SON TEMPS..... | 104 |
| | • <i>Outil 32</i> Se libérer du perfectionnisme..... | 106 |
| | • <i>Outil 33</i> La matrice Urgent-Important..... | 108 |
| | • <i>Outil 34</i> Se fixer des objectifs réalistes..... | 110 |
| | • <i>Outil 35</i> La ligne du temps..... | 114 |
| | • <i>Outil 36</i> Vaincre la procrastination..... | 116 |
| | • <i>Outil 37</i> Améliorer sa concentration..... | 118 |
| | • <i>Outil 38</i> Organiser son espace de travail..... | 122 |
| DOSSIER 6 | AMÉLIORER SES RELATIONS INTERPERSONNELLES..... | 124 |
| | • <i>Outil 39</i> Les états du Moi..... | 126 |
| | • <i>Outil 40</i> Les positions de vie..... | 128 |
| | • <i>Outil 41</i> Le cadre de référence..... | 130 |
| | • <i>Outil 42</i> Pratiquer l'écoute active..... | 132 |
| | • <i>Outil 43</i> Adapter son style de communication..... | 136 |
| | • <i>Outil 44</i> Communiquer avec assertivité..... | 140 |
| | • <i>Outil 45</i> Sortir des jeux psychologiques..... | 142 |
| | • <i>Outil 46</i> Gérer les conflits avec la CNV..... | 144 |
| DOSSIER 7 | ÉTABLIR UNE STRATÉGIE ANTISTRESS DURABLE..... | 146 |
| | • <i>Outil 47</i> Prendre soin de son rythme veille – sommeil (avec audio 🎧) | 148 |
| | • <i>Outil 48</i> L'état de <i>Flow</i> et la boussole émotionnelle..... | 152 |
| | • <i>Outil 49</i> Le pouvoir bienfaisant des odeurs..... | 154 |
| | • <i>Outil 50</i> Développer l'optimisme..... | 156 |
| | • <i>Outil 51</i> Harmoniser Vie Pro — Vie Perso..... | 158 |
| | • <i>Outil 52</i> Réguler ses émotions grâce au Jin Shin Jyutsu..... | 160 |
| | • <i>Outil 53</i> Apprendre à se faire plaisir..... | 162 |
| | • <i>Outil 54</i> Adopter une bonne hygiène de vie..... | 164 |
| DOSSIER 8 | SURMONTER LES SITUATIONS DIFFICILES..... | 166 |
| | • <i>Outil 55</i> Gérer le trac de la prise de parole en public..... | 168 |
| | • <i>Outil 56</i> Surmonter le stress de l'entretien d'embauche (avec vidéo ▶) | 170 |
| | • <i>Outil 57</i> Réussir son entretien d'évaluation..... | 172 |
| | • <i>Outil 58</i> Télétravailler sans s'épuiser..... | 174 |
| | • <i>Outil 59</i> Positiver le changement..... | 176 |
| | • <i>Outil 60</i> Prévenir l'épuisement professionnel (avec vidéo ▶) | 180 |
| | Mon cahier d'exercices..... | 183 |
| | Bibliographie..... | 191 |

1

DOSSIER

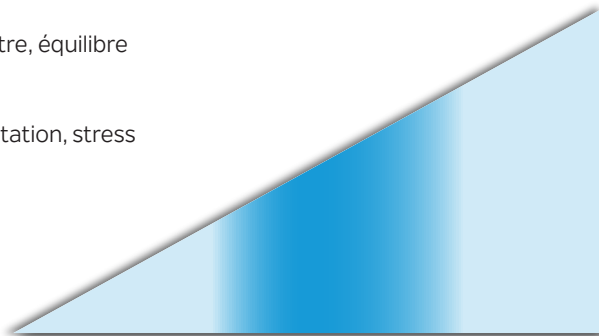
IDENTIFIER ET COMPRENDRE SON STRESS

“

Ce qui est important, ce n'est pas ce qui arrive,
mais la manière dont on le prend.

Hans Seyle

- bien-être, équilibre
- inadaptation, stress



Sous-stimulation

Absence de défis,
d'intérêt pour le travail,
tâches répétitives,
manque de reconnaissance,
faible soutien des collègues.

Stimulation acceptable

Adéquation entre les
possibilités, les intérêts
de la personne et le travail
à accomplir, conditions
de travail favorables.

Sur-stimulation

Surcharge permanente,
demandes contradictoires,
harcèlement, mauvaises
conditions de travail.

Un excès de stress comme une absence de stress sont néfastes pour l'individu.

Le mécanisme du stress

Le stress n'est ni bon, ni mauvais en soi. Il s'agit d'une réaction physiologique et psychologique réflexe de l'organisme face au danger. Ce mécanisme automatique était à l'origine fait pour vous protéger par une action musculaire de type combat ou fuite. Si ces réactions étaient vitales pour l'homme des cavernes, elles ne sont plus aussi adaptées aujourd'hui. Vous conviendrez qu'il serait inapproprié de cogner votre manager ou de prendre vos jambes à votre cou en présence d'un client mécontent. En conséquence, les divers « carburants » libérés dans le sang en prévision d'une action physique — qui ne se fait pas — vont s'accumuler et engendrer une série de désordres physiologiques et psychologiques assimilés au stress négatif.

Hans Selye a, le premier, employé le terme « Stress » dans les années 1920. Il a aussi introduit le concept de « syndrome général d'adaptation » (SGA) qui décrit les réactions successives de l'organisme quand il fait face à une situation stressante. La phase initiale est la **phase d'alarme** : la personne fait face, mais elle fait appel à ses ressources énergétiques pour s'adapter au stress. Puis vient la

phase de résistance : l'individu persiste dans son adaptation au stress et résiste mais il est sous tension. Ses ressources en énergie s'amenuisent, le corps a du mal à récupérer. Si les conditions stressantes perdurent ou s'enchaînent sans qu'il soit possible de récupérer vient la **phase d'épuisement** : la situation s'est installée dans le temps, le stress est permanent et devient chronique. La personne s'épuise physiquement et moralement. C'est en général à cette dernière étape qu'il est fait référence au stress dans le langage courant.

Vos facteurs de stress

Supprimer le stress est impossible mais il est essentiel d'apprendre à écouter votre corps pour être en mesure de retrouver votre équilibre rapidement. Ce dossier va vous aider à comprendre votre stress. Vous pourrez évaluer votre niveau de stress, identifier vos principaux déclencheurs de stress, prendre du recul pour analyser les situations stressantes avec plus de réalisme et comprendre l'importance de satisfaire vos besoins psychologiques pour gérer le stress au quotidien.

Les outils

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Auto-évaluer son niveau de stress | 12 |
| 2 | Le stress c'est du C.I.N.É ! | 16 |
| 3 | Le réservoir du stress | 18 |
| 4 | Le cercle d'influence | 20 |
| 5 | Le rôle des émotions | 22 |
| 6 | Se libérer des messages contraignants | 26 |
| 7 | Identifier ses besoins avec la <i>Process Communication</i> | 30 |



Outil

1

“
On ne peut
empêcher les oiseaux
noirs de voler au-dessus
de nos têtes, mais on peut
les empêcher d'y faire
leur nid.

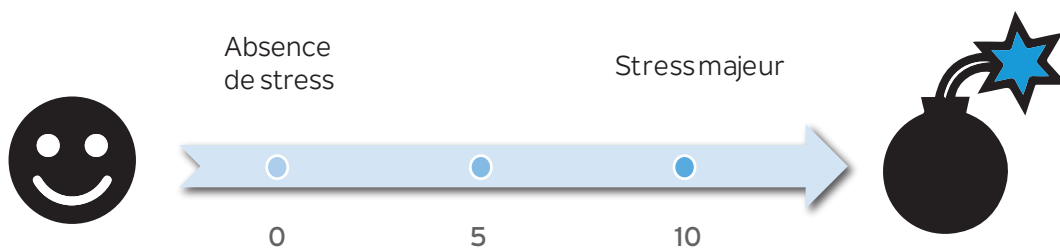
Proverbe chinois

Auto-évaluer son niveau de stress

En quelques mots

Des chercheurs ont constaté que le stress perçu serait le meilleur prédicateur des troubles de santé. Le **questionnaire** dit « *Perceived Stress Scale* » (PSS) de Cohen Kamarck et Mermelstein est l'une des échelles les plus utilisées pour évaluer sa perception du stress. Les items sont élaborés pour mettre en évidence dans quelle mesure les individus trouvent leur vie imprévisible, incontrôlable. Échelle internationale validée sur le plan scientifique en France, le PSS 10 est un test simple qui permet d'évaluer de façon objective votre niveau de stress au cours du mois passé.

L'ÉCHELLE DU STRESS





POURQUOI L'UTILISER ?

Objectifs

- Évaluer rapidement son niveau de stress.
- Prendre conscience de son stress.
- Disposer de repères clairs.

Contexte

Le stress a des répercussions nombreuses sur la qualité du sommeil, l'humeur, la capacité à prendre des décisions. L'objectif premier de ce test est de vous faire prendre conscience de votre niveau de stress actuel. Se situer permet de réagir à temps et, si besoin, d'utiliser les outils présentés dans cet ouvrage pour revenir à un niveau acceptable. Alors, stressé ou pas ? Faites le test !



COMMENT L'UTILISER ?

Étapes

1. Répondez aux 10 questions suivantes. Pour chacune d'entre elles, vous devez indiquer comment vous vous êtes senti le mois dernier en choisissant le terme le plus approprié : jamais, presque jamais, parfois, assez souvent, très souvent.

Au cours du dernier mois,

- 1) Avez-vous été dérangé par un événement inattendu ?
- 2) Vous a-t-il semblé difficile de contrôler les choses importantes de votre vie ?
- 3) Vous êtes-vous senti nerveux et stressé(e) ?
- 4) Vous êtes-vous senti confiant dans vos capacités à prendre en main vos problèmes personnels ?
- 5) Avez-vous senti que les choses allaient comme vous le vouliez ?
- 6) Avez-vous pensé que vous ne pouviez pas assumer toutes les choses que vous deviez faire ?
- 7) Avez-vous été capable de maîtriser votre énerverement ?
- 8) Avez-vous senti que vous dominiez la situation ?
- 9) Vous êtes-vous senti irrité parce que les événements échappaient à votre contrôle ?

10) Avez-vous trouvé que les difficultés s'accumulaient à un tel point que vous ne pouviez les surmonter ?

2. Calculez votre score. Pour les questions 1, 2, 3, 6, 9 et 10 : Jamais = 1 point ; Presque jamais = 2 points ; Parfois = 3 points ; Assez souvent = 4 points et Très souvent = 5 points. Inversement, pour les questions 4, 5, 7 et 8, comptez de : Très souvent = 1 point à Jamais = 5 points..

3. Interprétez votre score : le score maximal est de 50 (stress majeur), le score minimal de 10 (absence de stress). Un score entre 10 et 21 : votre niveau de stress ressenti est plutôt faible, vous vous adaptez. Un score compris entre 21 et 26, vous savez en général faire face au stress mais vous pouvez parfois être animé d'un sentiment d'impuissance entraînant des perturbations émotionnelles. Au-delà, vous entrez en zone rouge. L'impression de subir la plupart des situations est forte et la vie est perçue comme une menace. Il devient urgent de prendre soin de vous.

Méthodologie et conseils

- Ce questionnaire concerne tous vos domaines de vie (travail, vie sociale, famille...).
- Afin d'obtenir des réponses les plus exactes possible, retracez le parcours des 30 derniers jours que vous venez de vivre. Si besoin, reportez-vous à votre agenda.
- Répondre rapidement.

Suite outil 1 →

Avant de vous lancer...

- ✓ **Si votre score est élevé, une consultation médicale ou une aide ponctuelle peuvent être utiles pour prévenir les effets délétères du stress.**

Auto-évaluer son niveau de stress



COMMENT ÊTRE PLUS EFFICACE ?

Stress aigu, stress chronique

Le stress n'est qu'un phénomène d'adaptation du corps face à une situation. Cependant, l'état de stress aigu et l'état de stress chronique n'ont pas les mêmes conséquences sur la santé.

- **Stress aigu ou ponctuel** : il correspond aux réactions de votre organisme quand vous faites face à une demande, une menace ou un enjeu ponctuel. Quand la situation prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent peu après. Il peut donc vous aider pour affronter certaines situations.

- **Stress chronique** : c'est une réponse de votre corps à une situation de stress qui s'installe dans le temps. Au travail, vous pouvez avoir l'impression que la somme de tâches à accomplir dans une journée est au delà de vos capacités à y faire face. Le stress chronique a toujours des effets néfastes sur la santé.

Comment le stress affecte-t-il votre travail ?

- **Motivation**

La pression, lorsqu'elle correspond à vos capacités de résistance peut être un stimulus important pour la croissance et le développement.

À l'inverse, si elle n'est pas adaptée, la pression peut générer du stress et une mauvaise santé, réduisant considérablement vos capacités et votre motivation.

- **Créativité et innovation**

Si vous êtes confronté à une pression « adaptée », les premières étapes de la réaction au stress du type « fuir ou combattre » peuvent aider à se concentrer et aiguïser l'esprit. Ce stress positif agit alors comme un stimulant à court terme qui libère une énergie créative.

Lorsque les exigences sont fortes et le soutien faible, une réaction au stress se met en place et

rend toute forme de créativité ou d'innovation impossible à gérer sur le plan émotionnel. Au fur et à mesure que le stress s'intensifie, votre pensée fluide, nécessaire à la créativité, se détériore. Votre niveau d'énergie chute, votre pensée s'embrouille et se cristallise sur les problèmes.

- **Prise de décision**

La réaction au stress vous amène à douter de vous-mêmes et affaiblit votre capacité à vous concentrer et/ou à évaluer clairement la situation. Cela mène fatalement à prendre des décisions médiocres. Au lieu d'une réaction du type « fuir ou combattre », vous pouvez être bloqué ou pris de panique. Certains entrent dans une hyperactivité totalement inefficace dans le seul but d'éviter la prise de décision.

- **Erreurs**

Plus vous êtes stressé, plus vous risquez de commettre des erreurs tant sur le plan intellectuel que pratique. Des erreurs, à tous les niveaux, peuvent conduire à des pertes de production, à des niveaux de qualité inacceptables, à des stratégies inadaptées.

- **Communication**

Lorsque vous êtes stressé vous risquez de ne pas être en mesure de contrôler vos comportements vis-à-vis des autres et de céder à la précipitation. C'est ce qui se produit quand vous êtes totalement débordé et que vous faites des remarques désobligeantes à vos collègues ou à vos responsables. Cela ne fait qu'intensifier le stress existant

- **Qualité**

Le mélange de manque d'implication, de mauvaises décisions et de créativité bloquée induit par le stress conduit à une détérioration de la qualité à tous les niveaux. Et ceci peut avoir de lourdes conséquences sur les chances de réussite organisationnelle.



Exercice

Symptômes du stress professionnel

Évaluez chaque symptôme que vous avez ressenti au cours des trois derniers mois.

- 0 = jamais ;
- 1 = de temps en temps ;
- 2 = assez souvent ;
- 3 = souvent ;
- 4 = presque toujours.

| | | |
|----|--|--|
| 1 | Je ne suis pas enthousiasmé par mon travail. | |
| 2 | Je suis fatigué malgré un temps de sommeil suffisant. | |
| 3 | Je suis frustré par mes responsabilités professionnelles. | |
| 4 | Je suis de mauvaise humeur, impatient et irritable pour un rien. | |
| 5 | Je veux échapper aux exigences qui pèsent sur mon temps et mon énergie. | |
| 6 | Je me sens négatif, désespéré et découragé par rapport à mon travail. | |
| 7 | Ma capacité à prendre des décisions est diminuée. | |
| 8 | Je ne suis pas aussi efficace que je le devrais. | |
| 9 | La qualité de mon travail est inférieure à ce qu'elle devrait être. | |
| 10 | Je me sens physiquement et moralement diminué. | |
| 11 | Je suis plus souvent malade que d'habitude. | |
| 12 | Je mange plus, ou moins, je prends plus de stimulants, je fume davantage, je bois plus d'alcool pour faire face à mon travail. | |
| 13 | Les besoins et les problèmes des autres ne me concernent pas. | |
| 14 | Ma communication avec les autres est tendue. | |
| 15 | J'oublie tout. | |
| 16 | J'ai des difficultés de concentration. | |
| 17 | Je m'ennuie facilement. | |
| 18 | Je me sens insatisfait, il me manque quelque chose. | |
| 19 | Je ne suis pas motivé pour aller au travail. | |

- De 0 à 25. Vous vous adaptez correctement au côté stressant de votre travail
- De 26 à 40. Vous souffrez de stress professionnel et devriez prendre des mesures préventives.

- De 41 à 55. Il vous faut rapidement prendre des mesures préventives pour éviter le surmenage.
- De 56 à 80. Vous êtes surmené et avez besoin d'un programme antistress.