

DR CHARLY CUNGI



# Savoir gérer **son stress**

en toutes circonstances

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL





DR CHARLY CUNGI

Savoir gérer  
**son stress**  
en toutes circonstances

RETZ

[www.editions-retz.com](http://www.editions-retz.com)

9 bis, rue Abel Hovelacque

75013 Paris

*À Marie-Françoise, Pierre-Julien  
et Anne-Pauline,*

## **Remerciements**

Je tiens à remercier les docteurs Jean Cottraux, Ivan-Druon Note, Martine Bouvard et Monique Rey pour leurs précieux conseils.

Les docteurs René Fricot, Véronique Pernoud, médecins du travail, les docteurs Gilbert Rey, Thierry Jacquier et Gérard Degoul, médecins généralistes, m'ont également beaucoup aidé dans la réalisation de cet ouvrage à travers notre travail de recherche commun.

J'ai une pensée particulière de reconnaissance envers les docteurs Marie-Françoise Charlety et Paul Charlety qui m'ont régulièrement soutenu.

Enfin, et surtout, je dédie ce livre à toutes les personnes qui m'ont consulté pour un problème de stress et sans lesquelles *Savoir gérer son stress* n'existerait pas.

# Sommaire

|                     |   |
|---------------------|---|
| Mode d'emploi ..... | 4 |
| Introduction .....  | 5 |

## 1. Comment agit le stress

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Sommaire détaillé ..... | 7 |
|-------------------------|---|

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Chapitre 1 • Qu'est-ce que le stress ? .....      | 9  |
| Chapitre 2 • Analyser et évaluer son stress ..... | 29 |

## 2. Comment agir sur le stress ? Les émotions et les pensées

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Sommaire détaillé ..... | 55 |
|-------------------------|----|

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Chapitre 3 • Modifier ses habitudes émotionnelles ..... | 57 |
| Chapitre 4 • Modifier ses habitudes de penser .....     | 77 |
| Chapitre 5 • Savoir positiver .....                     | 95 |

## 3. Comment agir sur le stress ? Le temps et les difficultés

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Sommaire détaillé ..... | 105 |
|-------------------------|-----|

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| Chapitre 6 • Savoir gérer son temps .....       | 107 |
| Chapitre 7 • Savoir gérer les difficultés ..... | 121 |

## 4. Comment mener une vie sans stress

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Sommaire détaillé ..... | 151 |
|-------------------------|-----|

|                                                         |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| Chapitre 8 • Adopter une bonne hygiène de vie .....     | 153 |
| Chapitre 9 • Adopter une vraie philosophie de vie ..... | 197 |
| Conclusion .....                                        | 207 |
| Bibliographie .....                                     | 209 |

# Mode d'emploi

Bienvenue dans cette nouvelle édition de « Savoir gérer son stress ». Vous avez été nombreux à utiliser les méthodes présentées dans la première édition et je remercie vivement toutes les personnes qui ont pris le temps de faire compliments, commentaires et critiques, qui ont été très utiles pour la révision de l'ouvrage.

Ce livre peut être employé de différentes manières, chaque chapitre étant utilisable séparément.

La première manière est simplement de le lire en commençant par le début et en... finissant par la fin !

Vous disposerez alors de l'ensemble de l'information et des méthodes de gestion du stress.

Les problèmes de stress étant différents d'une personne à l'autre, vous vous sentirez plus concerné par certains chapitres. Il est possible de s'y reporter directement. Un sommaire vous guidera dans votre choix.

Dans tous les cas, vous aurez à explorer votre propre situation, le chapitre « Analyser et évaluer son stress » est donc fortement conseillé.

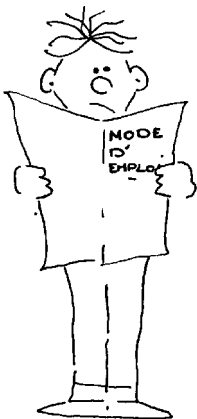
De manière générale, l'aspect pratique a été privilégié, avec de nombreux exemples et exercices que vous aurez à adapter à votre propre cas.

L'apprentissage des méthodes étant au premier plan de l'ouvrage, il est intéressant de considérer celui-ci comme un manuel, le surlignage ou les commentaires ne sont pas interdits, et il serait profitable de revenir sur les points importants jusqu'à l'obtention d'un bon résultat : la répétition est essentielle dans tout apprentissage. Comme l'écrivait Aristote : « Les choses qu'on doit apprendre, on les apprend en les faisant ! »

Les mots en gras sont expliqués en marge.

Comme nous sommes enclins à nous imprégner d'idées reçues sur la vie en général, les encadrés « C'EST FAUX ! » signalent les croyances les plus répandues concernant le stress et tentent de remettre « les pendules à l'heure » !

Schémas et encadrés fournissent connaissances, méthodes et outils pour vous aider à mieux gérer les problèmes. Le RÉSUMÉ en fin de rubrique ou de chapitre fait la synthèse. En mettant en lumière les points importants, il permet de s'y reporter facilement afin de ne pas se sentir dépourvu face au stress !



# Introduction

Le **stress**, c'est la vie! Toute information, toute stimulation entraîne chez chacun d'entre nous une réaction. L'ensemble de ces réactions est une **réponse d'adaptation** dont le but est de maintenir notre équilibre vital en fonction des événements que nous rencontrons.

Le stress n'est pas un phénomène spécifiquement humain, et tout animal y est soumis : une souris en présence d'un chat va réagir! Son cœur bat plus vite, amène plus de sang, donc plus d'oxygène et d'énergie au niveau des muscles, et, en augmentant l'efficacité de la fuite, cela permet une meilleure chance de survie. Si la souris a réussi à se sauver, elle va petit à petit calmer son corps et récupérer son énergie en se reposant et en s'alimentant... Jusqu'au prochain chat!

Le stress, correspondant à la réaction première de la souris, est donc dans ce cas destiné à donner au petit animal la meilleure chance de rester en vie. Autrement dit, si cette réaction n'existe pas, le chat dispose de meilleures chances de manger la souris.

La phase de récupération est également nécessaire. En effet, si la souris reste dans un état de stress important, l'épuisement va s'installer, ce qui est aussi incompatible avec la survie qu'une absence de réactivité.

Cet exemple nous permet d'entrevoir qu'**une bonne utilisation du stress consiste à avoir la réaction physiologique, émotionnelle et psychologique nécessaire à l'action** et assez de récupération pour disposer de cette quantité d'énergie en cas de besoin ou lorsque c'est souhaitable.

Cet équilibre entre les dépenses et l'épargne ressemble beaucoup à la gestion d'un budget : savoir dépenser son argent de la meilleure manière possible pour sa sécurité et son plaisir sans mettre en danger toutes ses économies! Une bonne gestion consisterait finalement à augmenter à la fois ses réserves et sa capacité de dépense.

Cet ouvrage a pour objectif d'expliquer ce qu'est le stress, comment il fonctionne et de quelle manière en retirer un maximum d'avantages et en minimiser les inconvénients.

Il s'agit donc d'un ouvrage pratique. Aucune connaissance préalable n'est nécessaire, même si chacun des concepts présentés a été l'objet

**Stress** : réaction non spécifique de l'individu exposé aux stressseurs. Elle se produit aux niveaux physiologique (cœur, poumon, hormones, transpiration, etc.), psychologique et comportemental et met donc en œuvre l'ensemble du fonctionnement d'une personne.

d'études scientifiques reconnues. Quand les termes techniques sont indispensables, ils font l'objet d'une note explicative précise placée en marge.

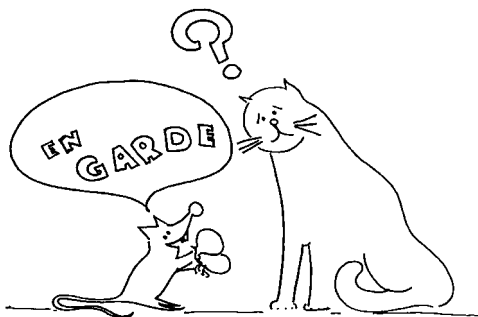
Une bibliographie permet aux étudiants, aux professionnels et à toute personne curieuse de compléter l'information.

Des exemples, des exercices, un résumé par chapitre facilitent la compréhension et l'apprentissage des méthodes.

Cet ouvrage est destiné à toutes les personnes souhaitant une information claire sur la question du stress, et désirant acquérir des méthodes pour sa gestion. Il sera éventuellement le complément utile d'un programme d'entraînement individuel ou en groupe.

Enfin, les étudiants et les professionnels (médecins, psychologues, infirmiers, éducateurs, enseignants), s'intéressant aux thérapies comportementales et cognitives, se sentiront certainement concernés, pour leur métier bien sûr... mais peut-être aussi pour eux-mêmes, les situations stressantes ne manquant pas dans l'exercice de leur profession.

Bonne lecture et bonne gestion du stress, votre qualité de vie en dépend!



# Comment agit le stress

## chapitre 1

### Qu'est-ce que le stress ?

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| À quoi sert le stress ? .....                                          | 10 |
| Les conditions du stress .....                                         | 13 |
| Les conséquences du stress : avantages, inconvénients et risques ..... | 24 |

## chapitre 2

### Analyser et évaluer son stress

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| L'analyse fonctionnelle ..... | 30 |
|-------------------------------|----|



# Qu'est-ce que le stress ?

La meilleure définition est celle de Hans Selye : « Le stress est la réponse non spécifique que donne le corps à toute demande qui lui est faite<sup>1</sup>. »

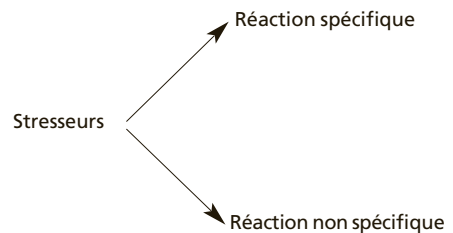
Une demande faite au corps entraîne toujours deux effets :

1. Spécifique, c'est-à-dire propre à elle-même. Par exemple, un médicament agit en fonction de son principe actif : un antalgique calme la douleur, un antibiotique combat l'infection.

2. Non spécifique, correspondant à la réaction du corps indépendamment de l'effet propre de l'agent actif. Il s'agit alors d'une réponse que l'organisme déclenche en présence de nombreux stimuli différents.

Le stress est donc la réaction non spécifique de l'individu soumis à des stimulations

## Stresseurs et types de réactions



1. Hans Selye, *Le Stress de la vie*, Paris, Gallimard, 1956.

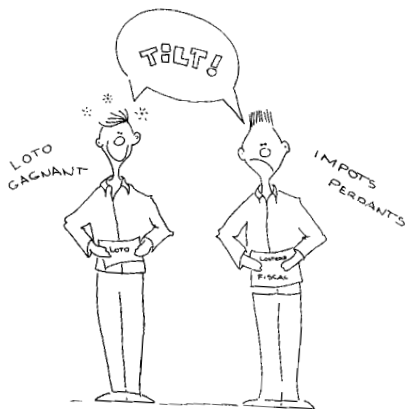
**Stresseur :**  
situation dans  
laquelle un  
individu  
déclenche une  
réaction de stress.

externes appelées **stresseurs**. Ces stresseurs peuvent d'ailleurs être désagréables et pénibles, ou bien souhaitables et agréables !

Par exemple, un divorce est un événement généralement pénible, un mariage est un événement généralement agréable...

Tous deux sont des stresseurs importants et peuvent entraîner le même type d'excitation : émotion, palpitations, pleurs, etc.

Le dessin ci-contre illustre le propos : gagner au loto est un stresseur comme peut l'être aussi un redressement fiscal, même si les conséquences pour le sujet sont différentes.



## À QUOI SERT LE STRESS ?

Le stress sert à rétablir l'équilibre intérieur rompu par les demandes extérieures. Il s'agit du **syndrome général d'adaptation**, qui évolue en trois phases.

### Première phase

Quand l'organisme est exposé à une stimulation importante, il réagit tout d'abord par un choc : le cœur bat plus vite, le tonus musculaire diminue, la tension artérielle tombe. Le sujet se sent en général sidéré. Dans un second temps, le corps met en route des mécanismes de défense et s'adapte au traumatisme : la tension artérielle s'élève, les muscles se contractent, le sujet est plus apte à faire face. Cette première phase se nomme **réaction d'alarme**. Quand la stimulation est moins importante, la réaction de l'individu est moindre et elle se traduit surtout par une vigilance accrue, par une capacité d'attention et de mémorisation plus grande et par une meilleure adaptation à la situation.

### Deuxième phase

Si le sujet reste assez longtemps soumis aux stresseurs, la seconde phase apparaît marquée par un état d'alerte, qui, lui, se

**Syndrome général d'adaptation :**  
réaction de l'individu pour s'adapter aux stresseurs et évoluant en trois phases : réaction d'alarme, phase de résistance et phase d'épuisement.

**Réaction d'alarme :**  
première phase du syndrome général d'adaptation correspondant à la réaction aiguë d'un individu soumis à un stresseur.

**C'EST FAUX !**

« Pour réussir dans la vie, il faut être stressé, sinon on devient mou et inefficace ! »

Le stress n'est utile que s'il n'est pas envahissant. Savoir gérer les situations dans le calme est, la plupart du temps, beaucoup plus efficace.

caractérise par une mise en tension permanente. Il s'agit de la **période de résistance**.

### Troisième phase

Quand l'organisme n'a plus les moyens de s'adapter, il entre dans la **phase d'épuisement**.

La maladie peut intervenir à chacune de ces phases, en fonction de l'intensité des stressors et des aptitudes d'adaptation du sujet. Par exemple, une contrariété (phase d'alarme) peut entraîner des troubles digestifs, un mal de tête. Si le stressor est plus important (comme l'annonce d'un décès, un accident de la route traumatique), la **décompensation** d'une maladie plus grave peut survenir (comme un diabète, un ulcère à l'estomac, etc.).

De manière générale, cependant, les troubles apparaissent plus progressivement durant la période de résistance : hypertension artérielle, cholestérol, anxiété, **maladies fonctionnelles** deviennent de plus en plus fréquents au fur et à mesure de l'installation de cette seconde phase. La dernière phase, dite d'épuisement, correspond, au minimum, à un sentiment de fatigue chronique dont le sujet pense qu'il n'arrivera pas à sortir. La dépression devient une évolution probable.

#### Période

##### **de résistance :**

seconde phase du syndrome général d'adaptation caractérisée par un état d'alerte et une mise « sous tension » de l'organisme.

#### Phase

##### **d'épuisement :**

troisième et dernière période du syndrome général d'adaptation caractérisée par une fatigue importante et une réactivité aux stressors qui s'épuise.

#### **Décompensation :**

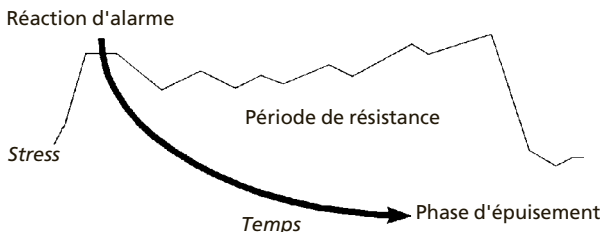
faillite des mécanismes régulateurs qui empêchaient une affection de provoquer des troubles fonctionnels, métaboliques ou psychiques.

#### **Maladies**

##### **fonctionnelles :**

maladies, souffrances, liées au fonctionnement des organes. Une colique, par exemple, est liée le plus souvent à une accélération du fonctionnement intestinal, des maux de tête à la contraction des muscles.

### Évolution de la réaction du stress



Le stress met en jeu le fonctionnement de tout l'organisme : cerveau, muscles, tube digestif, cœur et vaisseaux, peau, etc. Un ensemble constitué par certaines glandes, l'hypophyse, la cortico-surrénale, ainsi que l'hypothalamus et le système nerveux neurovégétatif, joue un rôle particulièrement important dans sa mise en œuvre. Cela explique certainement le retentissement global sur l'organisme et les nombreuses pathologies en cause.

À l'origine, le stress préparait surtout le sujet à un effort bref et intense : la fuite ou le combat.

L'énergie engendrée par le phénomène du stress et mise à la disposition du sujet permettait donc la survie dans l'action : une souris poursuivie par un chat dépense toute l'énergie créée par le stress, qui lui donnera une chance de sauver sa vie... Actuellement, cette dépense d'énergie devient, la plupart du temps, inutile pour un être humain, mais continue d'exister. Par exemple, si un étudiant présente un examen oral, il peut avoir le cœur qui bat vite, trembler ou transpirer, avoir ses muscles contractés. Il dépense ainsi beaucoup plus d'énergie que nécessaire pour l'action : organiser ses connaissances et répondre aux questions.

L'activation du stress peut même parfois aboutir à un résultat inverse de celui souhaité : comme de ne pas pouvoir organiser ses idées, ni donner les réponses nécessaires.

Cette dépense énergétique inutile est souvent un état chronique. Elle participe d'une manière très importante à la constitution des conséquences du stress : troubles fonctionnels, dépression, troubles anxieux, maladies organiques.

En revanche, la réponse organique produite par le stress, quand elle s'adapte aux événements de la vie, permet de mieux résoudre les problèmes et favorise le développement des aptitudes du sujet (facilite l'attention, la mémoire...), ainsi que le confort de vie (confiance en soi, sensation de détente...). Quand cette réponse est trop importante, en intensité ou en durée, l'équilibre est rompu, ou bien se fait avec un coût énergétique trop lourd, incompatible avec une bonne santé. Si l'état devient chronique, la période d'épuisement apparaît souvent marquée par un état dépressif majeur, une maladie fonctionnelle ou organique.

Une réaction de stress adaptée correspond donc à une dépense énergétique minimale pour une efficacité maximale.

Une réaction de stress mal adaptée correspond à une dépense énergétique trop importante ou/et trop durable pour l'action, la pensée, les sentiments nécessaires.

Cette énergie est alors surtout dépensée en émotivité, autrement dit en « chaleur inutile » et, comme nous le verrons plus loin, nocive.

**La réaction de stress la plus adaptée est donc le meilleur rapport « qualité/prix » possible : la dépense énergétique la plus ajustée pour l'action, la pensée et les sentiments nécessaires.**

RÉSUMÉ

**Comment fonctionne le stress ?**

Le stress est un mécanisme physiologique dont le but est de **rétablir l'équilibre**. Quand ce mécanisme est dépassé, les conséquences néfastes apparaissent.

En présence de **stresseurs**, l'organisme réagit par une **réaction d'adaptation** évoluant en trois phases :

- la **réaction d'alarme**, qui prépare le corps à l'action ;
- la **période de résistance**, durant laquelle le corps s'organise en tension ;
- la **phase d'épuisement**, caractérisée par la fatigue.

La maladie, le plus souvent **fonctionnelle**, c'est-à-dire reliée au dysfonctionnement des organes (céphalée, trouble digestif, hypertension artérielle...), parfois **organique**, liée à des lésions (ulcère à l'estomac, infarctus du myocarde), peut apparaître à chacune des trois phases, mais, le plus souvent, elle se développe au cours de la seconde et de la troisième phase.

Le stress adapté correspond au meilleur rapport « qualité/prix », c'est-à-dire à la dépense énergétique minimale pour une action et une pensée efficaces, et les sentiments nécessaires.

**LES CONDITIONS DU STRESS**

La réaction de stress dépend de deux facteurs principaux :

- **le ou les stresseurs et le contexte social ou familial dans lequel ils surviennent ;**
- **le sujet lui-même.**

Mieux comprendre le problème permet de mieux le résoudre, aussi ces deux facteurs vont-ils maintenant être présentés de manière détaillée.

« Avec tous les problèmes que l'on rencontre, et le rythme de vie actuel, il n'est pas possible de vivre sans souffrir du stress ! »

Le stress dépend des conditions extérieures mais également des aptitudes de la personne pour faire face et ne pas aggraver le problème.

## ► Les stresseurs et le contexte

Un stressor est une situation à laquelle un sujet est exposé et qui nécessite une adaptation pour y faire face.

Il existe plusieurs manières de ranger les différents stressors auxquels un sujet est soumis.

Nous différencierons tout d'abord les **stressors aigus** des **stressors chroniques** et répétitifs, puis les stressors en fonction de leur **nature** et, enfin, ceux en fonction de leurs **aspects concrets** ou **relationnels**. L'importance des **facteurs familiaux** et **amicaux** sera également étudiée.

### ▷ *Les stressors aigus*

Une personne peut être soumise à un événement aigu dangereux ou vécu comme incontrôlable – par exemple, un accident de voiture, une agression, un viol. Quelquefois, l'événement peut paraître anodin, comme le fait de recevoir une critique, ou bien de se retrouver dans une situation qui génère de la honte, et peut néanmoins laisser des séquelles importantes à long terme. Cela montre qu'un traumatisme, dans une certaine mesure, n'agit qu'en fonction de la personne qui le subit.

Le sujet commence de toute façon à répondre par une réaction d'alarme. Parfois, le problème s'arrête là. Le plus souvent, cependant, si le traumatisme est important, une maladie appelée **stress post-traumatique** se développe, caractérisée par un état anxieux permanent avec des réactions de sursaut (cœur qui bat plus vite, transpiration, peur parfois intense...) aux bruits et autres stimuli courants. La nuit et, souvent, la journée sont envahies par les images ou le souvenir de l'épisode. Assez rapidement, apparaît une sensation de fatigue, de perte de motivation et de plaisir évoluant vers un état dépressif. Le stress post-traumatique doit être traité le plus rapidement possible après l'épisode déclenchant. Un

**Stress post-traumatique :** maladie caractérisée par un état anxieux permanent, associé à des troubles du sommeil et à une reviviscence de l'épisode traumatique initial.

suivi thérapeutique donne souvent, dans ce cas, un résultat très satisfaisant.

**Exemples :** **Mireille** a eu un accident de voiture sur l'autoroute : un camion a éclaté un pneu devant elle et s'est mis en travers ; elle a heurté violemment le rail de sécurité ; une autre voiture, à son tour, n'a pas réussi à arrêter sa course et l'a percutée par le côté. Mireille n'a eu, par miracle, que quelques égratignures et ecchymoses. Le conducteur et le passager de la voiture qui la suivait sont décédés dans l'accident. Depuis, Mireille revoit sans arrêt les images de l'épisode et est réveillée la nuit par d'horribles cauchemars. Elle présente de nombreuses manifestations fonctionnelles : cœur qui bat vite, crise de transpiration et de tremblement, diarrhées fréquentes. Un état dépressif s'installe peu à peu.

**Jean-Christophe**, 35 ans, revoit toujours, comme si cela s'était passé hier, une scène de son enfance. Il était alors élève de sixième et l'un de ses camarades lui avait volé son goûter. Il se souvient parfaitement de l'épisode, des émotions qu'il a alors éprouvées, de la réaction du surveillant qui s'était moqué de lui. Il pense que la vexation qu'il a ressentie à ce moment-là le fait encore souffrir et que de nombreux problèmes de susceptibilité qu'il a sont dus à cet événement.

### ▷ *Les stressseurs chroniques*

Un second type de stressseurs correspond aux situations répétitives ou chroniques, comme la surcharge professionnelle, l'esprit de compétition ou une ambiance de travail pénible. Dans ce cas, la réaction du sujet devient permanente ou très fréquente. Cela entraîne progressivement le sujet vers un état d'épuisement.

Les rythmes de vie (horaires de lever et de coucher, deux-huit, trois-huit, changements fréquents de fuseaux horaires) entrent dans ce cadre.

**Exemple :** **Jacqueline** est secrétaire dans un cabinet médical depuis dix ans. D'abord engagée pour seulement deux médecins, elle est à présent chargée du secrétariat de six praticiens de spécialités différentes et doit gérer un nombre d'appels téléphoniques au moins multiplié par dix, depuis le rajout de lignes supplémentaires. Le contact avec les patients pressés et les médecins, les courriers, et, pour couronner le tout, l'arrivée d'une collègue inexpérimentée ont entraîné une surcharge de travail et de stress très importante. Jacqueline se sent de plus en plus fatiguée, n'arrive plus à récupérer et commence à avoir des insomnies. Elle se sent plus irritable, surtout en famille.

▷ *La nature des stresseurs*

Il est également possible de ranger les stresseurs en fonction de leur nature.

1. Au niveau du travail, la **surcharge professionnelle**, qui consiste en une quantité disproportionnée d'informations à traiter, de problèmes à résoudre ou de décisions à prendre, est l'un des stresseurs habituels. L'esprit de compétition et de performance est également une source de tension supplémentaire. Il en est de même des nombreux changements, si fréquents à notre époque, nécessitant de savoir s'adapter à de nouvelles fonctions, de nouveaux postes. Cela est habituel au niveau de l'encadrement, mais également au niveau des personnels de production et du tertiaire.

Les restructurations, les fusions, l'insécurité de l'emploi sont de cet ordre.

Inversement, la **sous-charge de travail**, le chômage, un emploi répétitif et sans débouché sont également des stresseurs bien reconnus, surtout quand il existe un décalage entre l'ambition de la personne et la réalité de son métier.

**Exemple :** **Stéphane** travaille dans le service informatique d'une grosse société commerciale. Sa tâche est très répétitive, peu intéressante et laisse de grandes plages horaires inoccupées. Depuis deux ans environ, Stéphane souhaite trouver un autre emploi, mais n'ose pas se lancer. En outre, dans son entreprise, on parle de plus en plus de restructuration, et il craint de perdre son emploi, qu'il n'aime pas !

Stéphane se sent fatigué, a des problèmes de sommeil et fait des crises d'angoisse. Il souffre également de gastrite et de brûlures œsophagiennes liées à une hernie hiatale.

2. Le manque d'argent, l'endettement, l'achat d'un appartement ou d'une maison donnent des « soucis », et peuvent être responsables d'un état d'anxiété chronique.

3. Les conditions d'habitation, l'insalubrité, le bruit et autres nuisances chroniques sont généralement mal supportés.

4. Les problèmes relationnels, au niveau professionnel ou familial, représentent une source importante de stress. Les mésententes, disputes, séparations, les climats de tension, les critiques négatives, et même parfois les compliments, les demandes des

autres, les responsabilités familiales ou concernant les autres dans la profession entrent dans ce cadre.

**Exemple :** **M. et Mme Dupont** font construire une maison dont les travaux n'en finissent pas. Ils habitent avec leurs trois enfants chez les parents de monsieur en attendant de pouvoir emménager, et l'ambiance familiale est tendue. Le couple s'est lourdement endetté, les privations et les sacrifices sont nombreux. Madame et monsieur font souvent leurs comptes et se disputent de plus en plus fréquemment. Mme Dupont se fait beaucoup de soucis, dort mal, a des migraines incessantes. Elle se sent fatiguée et fait de nombreux reproches à son mari. M. Dupont se sent débordé par son travail et la construction de la maison. Il est très irritable et se plaint souvent d'un mal de dos, contre lequel aucun traitement n'est efficace.

La liste n'est bien sûr pas limitative et chacun d'entre nous est soumis à des situations déclenchant le stress qui lui sont particulières, mais, en pratique, les méthodes pour faire face, d'une part, ont pour objectif le **contrôle direct de l'émotivité en situation** et, d'autre part, développent des outils pour gérer de manière efficace :

- les **situations concrètes**, comme l'organisation de l'emploi du temps, les pratiques de résolutions de problèmes et de prises de décisions, les changements fréquents dans l'entreprise ;
- les **situations relationnelles**, dont les plus importantes sont l'esprit de compétition, les conflits plus ou moins ouverts ou masqués.

### ▷ *Les situations concrètes et relationnelles*

Ranger les stressors selon ces deux catégories permet de mieux développer les compétences nécessaires pour faire face. L'exemple de Juliette montre à la fois qu'elle a acquis cette façon de procéder et comment elle s'est organisée pour gérer le stress.

#### CONSEIL

Considérer que le stress que je ressens est **uniquement lié aux facteurs extérieurs** ne me laisse aucune autre solution que de subir ou d'éviter/échapper. Que je subisse trop ou que j'évite trop, la « facture » du stress augmente ! À moyen ou à long terme, l'addition risque d'être très lourde. Il vaut donc mieux développer ses **compétences personnelles** pour rester « calme dans la tempête », plutôt que de tenter uniquement de réduire les stressors extérieurs !



**Exemple :** **Juliette** est standardiste et hôtesse d'accueil dans une entreprise commerciale. Elle doit donc, dans son travail, faire face à une double contrainte :

- répondre au téléphone ;
- recevoir les clients, les faire patienter et les renseigner.

Elle s'est organisée en développant de nombreux outils et compétences : elle ménage son calme, met en attente les communications peu urgentes, note les appels systématiquement au fur et à mesure, a à portée de main les brochures et les documentations nécessaires. Tout cela lui permet de mieux faire face sans stress et lui rend plus facile l'acquisition d'autres savoir-faire.

Les stressseurs matériels et concrets professionnels les plus fréquents sont :

- le temps et la quantité d'informations et de problèmes à traiter par unité de temps ;
- le décalage entre le « travail prescrit » et le travail réel, entre la « tâche » et les moyens disponibles pour sa réalisation ;
- l'inadéquation entre le poste et les attentes ou les compétences personnelles ;
- les changements liés aux restructurations, aux fusions d'entreprise ;
- l'incertitude de l'emploi ;
- les résolutions de problèmes ;
- les prises de décisions.

Les stressseurs matériels et concrets de la vie courante les plus fréquents sont :

- le bruit ;
- les transports ;
- les problèmes d'argent ;
- les problèmes de logement, comme la construction d'une maison, ou de mauvaises conditions d'habitat.

**Exemple :** Une cliente fait remarquer à **Juliette**, de manière agressive, que le téléphone a interrompu deux fois sa demande de renseignements.

Juliette a été confrontée plusieurs fois à ce type de situation et a appris, dans une formation spécialisée, à négocier avec l'agressivité des autres.

Elle sait donc que répondre sur le même ton que la cliente ne ferait qu'augmenter le mécontentement de cette dernière et serait également désagréable pour elle.

Juliette applique alors une méthode de gestion du stress qui consiste, tout d'abord, à calmer ses émotions puis à écouter tranquillement mais attentivement la plainte de la cliente :

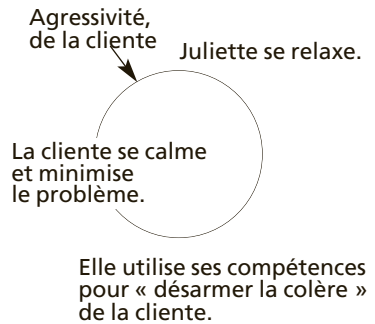
– Vous me prenez pour qui ? Ça fait deux fois que vous me coupez la parole à cause du téléphone !

– Je suis d'accord avec vous, c'est très pénible d'être interrompue par le téléphone... C'est normal que vous en soyez contrariée. J'ai eu du mal à m'y faire également, mais je suis malheureusement obligée de répondre, étant aussi la standardiste de l'entreprise. Vraiment, je suis désolée !

La cliente réagit en minimisant le problème :

– Ce n'est rien... Vous n'y êtes pour rien, je comprends...

Juliette est finalement renforcée dans son calme. Savoir négocier les situations de conflit lui permet d'exercer plus confortablement son métier et diminue les risques liés au stress.



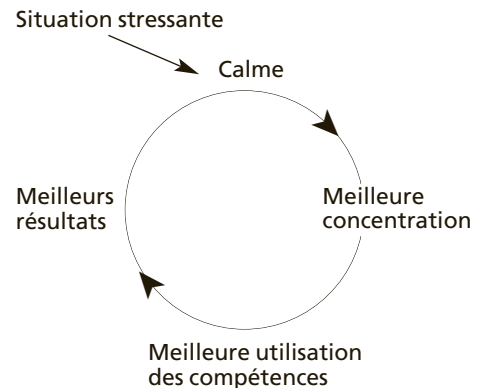
Les stresseurs relationnels professionnels les plus fréquents sont :

- la pression hiérarchique, parfois jusqu'au harcèlement ;
- les conflits au travail avec les collègues ou les subalternes ;
- les critiques négatives et le manque de renforcement ou de reconnaissance ;
- les difficultés de communication.

Les stresseurs relationnels les plus fréquents en dehors du travail sont :

- les conflits familiaux ;
- les problèmes de voisinage ;
- les conflits avec les amis ;
- les problèmes commerciaux et associatifs.

Si quelqu'un reste calme en situation stressante, il saura mieux utiliser ses compétences pour agir et, de plus, si ses compétences sont élevées, il saura davantage rester calme. Un



cercle dynamique s'enclenche alors entre compétence et contrôle émotionnel, optimisant les résultats.

Le contexte social et familial joue un rôle important pour minimiser ou, au contraire, aggraver l'impact des stressseurs.

### ▷ *Le contexte social et familial*

Être soutenu par sa famille, avoir des amis ou une bonne ambiance de travail permettent de gérer avec beaucoup plus d'efficacité et bien moins de réactivité les situations stressantes. En effet, pouvoir parler de ses problèmes, rentrer chaque soir dans une famille solidaire, avoir des collaborateurs sympathiques favorisent le calme et l'acquisition des compétences pour faire face.

Inversement, l'isolement familial ou amical, une mauvaise ambiance relationnelle aggravent la réactivité aux stressseurs en diminuant le soutien et en ajoutant des tensions.

Ainsi, un étudiant ou un cadre commercial bien soutenu par sa famille a de meilleures chances de succès !

Un bon rapport avec les personnes de notre entourage est un facteur important d'équilibre, de réussite et diminue les conséquences néfastes du stress. Il est donc souhaitable de « soigner » la relation que nous avons avec les autres, et pas seulement par goût altruiste !

### ► **Soi-même face aux situations stressantes**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière aux situations stressantes. La réaction dépend aussi du sujet lui-même et de ses aptitudes **naturelles et acquises**.

### ▷ *L'émotivité naturelle*

Une personne peut être naturellement plus ou moins émotive. Toutes les sages-femmes et le personnel des maternités savent que les nouveau-nés n'ont pas, dès leur naissance, un comportement et des émotions identiques. Certains sont calmes, d'autres pleurent, d'autres s'agitent...

Plus l'émotivité est grande, plus la sensibilité aux stressseurs est importante.