

Le stress relationnel

Développement personnel et efficacité professionnelle

Le stress relationnel

Apprivoiser son stress pour mieux communiquer

Auteur: Céline BLONDEL

Édition 2020

© GERESO Édition 2020

Direction de collection : Catherine FOURMOND

Conception graphique de couverture : Atmosphère

Suivi éditorial et conception graphique intérieure : GERESO Édition

Illustration : © Sergenikolaev/istockphotos.com

www.gereso.com/edition

e-mail : edition@gereso.fr

Tél. 02 43 23 03 53 - Fax 02 43 28 40 67

Reproduction, traduction, adaptation interdites

Tous droits réservés pour tous pays

Loi du 11 mars 1957

Dépôt légal : Janvier 2020

ISBN : 978-2-37890-136-3

EAN 13 : 9782378901363

ISBN numériques :

eBook : 978-2-37890-460-9

ePub : 978-2-37890-461-6

Kindle : 978-2-37890-462-3

GERESO SAS au capital de 160640 euros - RCS Le MANS B 311 975 577
Siège social : 38 rue de la Teillaie - CS 81826 - 72018 Le Mans Cedex 2 - France

Dans la même collection :

- 10 entretiens RH incontournables
- Choisir l'épanouissement au travail
- Coachs : les secrets d'une bonne posture
- Comprendre l'évaluation professionnelle
- Estime de soi et management
- Être recruté dans les métiers de l'industrie et de l'agroalimentaire
- Évaluer les compétences professionnelles
- Former sans stress !
- L'art de conclure une vente avec la PNL
- L'intelligence collective : les 7 clés de la réussite
- Le management interculturel
- Le manager de proximité
- Manager le travail à distance et le télétravail
- Manager une équipe projet
- Managers, relevez le challenge d'un nouveau poste
- Mieux communiquer avec soi-même et avec les autres
- Réalités des risques psychosociaux
- Recadrer sans démotiver
- (Re)donner du sens à son management
- Révélez votre Talent avec l'intelligence prismatique
- Travailler, pour quoi faire ?
- Vivre avec autodétermination

www.la-librairie-rh.com

la librairie RH
by GRIECO

Chapitre 1

Le stress c'est la vie

« Notre époque est particulièrement stressante ! »

Sans nul doute ! Néanmoins, l'homme des cavernes, lui aussi, connaissait le stress. Lorsqu'il était confronté à une menace, un danger – congénère agressif, animal féroce, aléas climatiques... – son instinct de survie déclenchait, en lui, une réaction provenant de la zone la plus archaïque du cerveau – le cerveau reptilien –. Cette réponse biochimique lui apportait la force nécessaire pour survivre dans un environnement hostile ; il pouvait alors combattre ou prendre ses jambes à son cou !

Aujourd'hui, les situations stressantes auxquelles nous devons faire face n'ont, bien sûr, rien de commun avec celles de nos lointains ancêtres : il est peu probable qu'en traversant la rue, nous nous trouvions face à un mammoth ou Cro-Magnon en fureur ; toutefois, cette chimie interne est toujours potentiellement active et parfois, notre cerveau primitif semble se rappeler à nous... ainsi, je me souviens d'avoir assisté à une violente altercation entre deux automobilistes quittant leur voiture respective pour s'affronter physiquement, tels des animaux féroces ; l'un ayant eu probablement le sentiment que l'autre empiétait sur son territoire !

Oublions ces conducteurs survoltés et imaginons un entretien professionnel au cours duquel les propos ou l'attitude de votre interlocuteur vous révoltent, vous horripilent, vous mettent véritablement hors de vous. Imaginons alors, qu'à cet instant précis, il vous vienne la furieuse envie de lancer votre portable à la tête de l'agresseur ou de sauter sur le bureau, en hurlant, pour tenter de l'impressionner, afin qu'il change de comportement... Si vous étiez sous l'emprise d'une telle pulsion, vous devriez rapidement trouver une issue libératrice bien différente, sous peine de voir surgir des hommes en blanc vous administrer une forte dose de tranquillisants ! Toutefois, et plus sérieusement, notez que ce bouleversement interne devrait trouver une issue car, face à une situation stressante, l'impossibilité d'agir – ou le sentiment de n'en avoir pas les capacités – alimente ou amplifie le degré de déstabilisation et prolonge sa durée.

Les différentes sources de stress

Elles sont innombrables... du rendez-vous manqué, aux questions indiscretes de la voisine, en passant par l'attente de résultats médicaux, une panne d'ascenseur, la participation à un concours, une visite chez le dentiste, l'éducation des enfants, la rame bondée du métro... Ces sources émanent de notre environnement matériel et humain et se nourrissent de nos sentiments et de nos pensées qui s'avèrent particulièrement performantes dans ce domaine !

Chacun de nous connaît, a connu ou connaîtra les tensions liées au travail, à la famille, à l'environnement, à l'actualité, aux informations catastrophes, à toute la gamme des émotions, agréables ou pas, qui traversent notre quotidien ; à la santé... à ce propos, n'avez-vous jamais été agacé par la masse d'injonctions nous invitant, par médias interposés à éviter le sucre, le sel, l'alcool, les graisses, etc. à traquer la petite bouée sur le ventre et vérifier régulièrement le tour de taille ; à faire, au minimum, une demi-heure de marche quotidienne ; à manger cinq fruits et légumes par jour ; boire au moins un litre et demi d'eau, éviter le soleil et... les crèmes solaires qui polluent les mers... Ah ! J'allais oublier : il nous est conseillé de rester connectés à tous ces petits objets qui nous informent, à l'instant T, sur notre tension artérielle, le nombre de pulsations cardiaques/minute ; notre taux de cholestérol, le nombre de pas effectués dans la journée, notre vitesse de croisière pédestre, le nombre de calories absorbées, etc. Pour nombre d'entre nous, ces informations sont anxiogènes. Avis aux hypocondriaques : réfléchissez à deux fois avant de vous procurer ces petits bijoux de technologie !

Reconnaissons que nombre des conseils prodigués nous veulent le plus grand bien, toutefois, il serait bon d'entendre aussi, et plus souvent, d'autres types

d'incitations comme « Faites-vous plaisir ! », « Chantez ! », « Riez ! », « Profitez de l'instant présent ! », « Vive la bienveillance ! », « Souriez à l'autre ! », « Faites-vous des compliments et faites-en aux autres ! », « Valorisez-vous ! » ... pas de limites aux injonctions positives !

Parmi les causes de stress, il arrive également que nous nous sentions dépassés par la sophistication de certaines technologies avec lesquelles, d'ailleurs, nous n'avons pas toujours la possibilité de nous familiariser, puisque tout va si vite ! Et « nous n'avons pas de temps à perdre » !

La précipitation généralisée et subie, bon gré mal gré, semble être l'un des facteurs de stress les plus importants de notre époque.

Une anecdote personnelle : après quelques jours passés au festival d'Avignon, ville dans laquelle, avec bonheur, j'ai flâné, profité du soleil, du chant des cigales, des échanges entre spectateurs au cœur des files d'attente (acceptée de bon gré, puisqu'en attendant... nous pouvons regarder, entendre, penser, parler, rire avec les autres), me voilà donc de retour à Paris, gare de Lyon. Terminus. Là, se referme brutalement l'agréable parenthèse avignonnaise !

À peine descendus sur le quai, nous détalons, tous, comme des lapins, dans un fracas de valises à roulettes ! Un élément non identifié aurait-il œuvré en chacun de nous, à notre insu ? À moins d'avoir une correspondance à prendre dans les plus brefs délais, je refuse de croire que des centaines de personnes se dirigeant vers la sortie soient toutes, à ce point, dans l'urgence ! Aucun danger n'a été signalé...

Lors de précédents retours sur Paris, j'avais, bien sûr, déjà constaté cet étrange emballement et jusque-là, tout en ressentant l'inutilité de courir, je suivais, presque malgré moi !

Le plus souvent, par mimétisme, il est difficile de résister à ce doux emballement collectif. Cette fois-ci, je décide de résister et poursuis mon chemin à une allure qui me convenait, tout en veillant à ne pas gêner les autres. D'aucuns redoublaient de talent pour slalomer entre les robots que nous semblions être devenus tandis que trois ou quatre personnes me dépassèrent tout en m'adressant un regard... dépourvu de tendresse ! À l'évidence, mon rythme semblait inapproprié au contexte. Je ne me laissai pas influencer.

Cette impatience contagieuse nous éloigne de l'instant, de nous-même et des autres... malgré les millions d'amis que d'aucuns comptabilisent avec bonheur sur les réseaux sociaux !

Toujours à propos de cette course contre le temps, peut-être, vous aussi, vous êtes-vous déjà senti dépassé, maladroit voire incompetent au cours d'une situation on ne peut plus banale : le règlement de vos courses dans un hypermarché.

Ainsi... il vous semble bien avoir entendu un « bonjour », en écho au vôtre mais... la caissière vous a-t-elle vu ?... À peine avez-vous commencé à déposer vos premiers achats sur le tapis roulant qu'il vous est impossible de suivre sa cadence effrénée pour scanner les articles ! Vous pensez à Charlie Chaplin dans *Les Temps modernes*...

Lorsque boîtes de spaghettis, sauces tomate, céréales, brocolis, jus de pomme et autres yaourts sont balancés à une vitesse olympique du scanner vers l'autre extrémité du tapis, vous vous sentez désavantagé par un manque d'entraînement et, surpris par ce tempo soutenu, plusieurs possibilités s'offrent à vous : sourire bêtement ; vous excuser ; vous renfrogner tout en maintenant votre effort, ou bien, n'appréciant pas du tout l'exercice imposé : ralentir !

Vous imaginez alors les possibles conséquences de cette frénésie à laquelle vous décidez de vous exclure... les articles s'entrechoquent, s'agglutinent sur le butoir, quitte à ce que la plaque de beurre ou la bouteille d'huile ne bascule dans le vide – quelqu'un devrait alors venir réparer les dégâts et nous perdrons tous du temps –. Au-delà de ce possible scénario, vous compatissez : la caissière est probablement tenue de passer un nombre minimum d'articles à la minute... peut-être sera-t-elle sanctionnée si la cadence n'est pas respectée... Alors, empathique, vous accélérez un peu... tout en restant curieux de la suite : que fera-t-elle lorsque tous mes achats seront scannés ? Me laissera-t-elle le temps de reprendre mes esprits et transférer les articles dans les sacs ?... Eh bien non ! Vous n'en avez pas terminé avec cette gymnastique imposée. Vos muscles s'activent autant qu'ils le peuvent quand déjà, elle annonce un prix et, dans la foulée : « Vous réglez comment ?... – Par carte... – Insérez votre carte ! »...

Vous ne demandez que cela mais vous aimeriez bien pouvoir accomplir – même maladroitement – une tâche après l'autre ; prioritairement, libérer les trois quarts du tapis encore envahi, remplir vos sacs puis régler vos achats. Néanmoins, compatissant, vous imaginez la pression vécue par la caissière alors, vous accélérez encore un peu le tempo et dirigez les doigts vers les chiffres du cadran... code erroné ! « Je suis désolé ! – Tapez sur “correction”, bouton jaune ! »... elle s'agace... elle perd du temps ! Vous lui faites perdre du temps !

Vous êtes probablement l'un des premiers numéros d'une très longue liste de clients qui viendront, au fil de la journée, vivre à peu près la même séquence. Après un bonjour machinal, la caissière poursuivra son lancer de boîtes, plus ou moins délicatement jusqu'à ce que tout s'amoncelle et entrave le rythme. Un client, souriant, dira peut-être « Waouh ! Cool ! S'il vous plaît... » ; tel autre s'énervera ou l'agressera verbalement ; elle sentira sa gorge se serrer, retiendra ses larmes, puisque depuis des semaines, elle se répète, en boucle, « je dois tenir le coup ». Peut-être, dès demain, demandera-t-elle un arrêt de travail à son médecin.

Bien sûr, d'autres hôtesses de caisse vivent bien différemment leur métier.
Nous sommes inégaux face à une même source de stress.

Nous le voyons, les sources de stress sont innombrables et de natures très diverses : physique, infectieuse, climatique, psychologique, relationnelle, etc. D'ores et déjà, soulignons qu'un élément stressant ponctuel, même intense – par exemple une forte dispute – s'avère, le plus souvent, moins néfaste qu'un contexte émotionnellement éprouvant qui perdure. (Lorsque j'évoque la moindre nocivité d'un stress ponctuel même intense, je mets à part, bien sûr, les graves traumatismes liés à des événements catastrophes – attentats, agressions physiques... – qui, eux, sont à traiter de manière spécifique, notamment par un suivi psychologique sur un temps plus ou moins long).

Nous l'avons dit en préambule, le stress c'est la vie !

Quotidiennement, dans n'importe quel contexte et toutes professions confondues, nous entendons parler de stress. Amis, collègues, voisins, proches, vous-même, chacun de nous s'en plaint, redoute ses effets négatifs, reconnaît le subir à un moment ou à un autre. Toutefois, l'évoquer est une chose mais savoir à quoi il correspond, plus précisément, en est une autre. Or, pour mieux vivre les moments où il apparaît et nous perturbe – nous pourrions dire : pour l'appriivoiser – il est nécessaire d'identifier ses sources, comprendre ses mécanismes, repérer la manière dont il se manifeste et nous impacte.

Le stress est incontournable, d'accord !...

Ce n'est pas une raison pour le considérer uniquement comme l'ennemi public n° 1 ! En effet, il s'avère, plus souvent qu'on ne le pense, un élément positif qui nous motive, nous booste et mobilise l'énergie permettant de nous dépasser et d'accroître la confiance en soi.

Ainsi, lorsque vous menez une action avec plaisir, intérêt ou passion, lorsque la motivation vous guide, que vous vous sentez heureux, excité à l'idée de concrétiser votre projet, d'atteindre votre objectif, de mener à bien une action, le stress qui ne manquera pas de vous accompagner par intermittence vous offrira l'élan nécessaire pour parvenir à vos fins.

Ainsi, pensons à l'artiste avant qu'il n'entre en scène ; à l'orateur découvrant son auditoire ; au jeune professeur qui pour la première fois interviendra dans un immense amphithéâtre ; au chercheur dans son laboratoire ; au sportif lors d'une compétition ; à l'ébéniste qui peaufine son œuvre ; au chef cuisinier qui travaille à l'élaboration d'un nouveau plat... Le stress sera présent dans tous ces cas, et dans bien d'autres, car il manifestera l'intérêt que nous accordons à notre action et au désir de l'accomplir avec succès pour notre plus grande satisfaction.

De même, le stress accompagne toute recherche intellectuelle, qu'elle soit au service d'un objectif déterminé ou de notre propre curiosité : désir d'apprendre, de nourrir une réflexion ; recherche d'informations nécessaires à l'élaboration d'un document, à la préparation d'un futur voyage envisagé... ou fantasmé ; projection mentale de prochaines retrouvailles entre amis de longue date, etc.

La jubilation intellectuelle induite par nos recherches en lien avec nos centres d'intérêt ; la découverte de nouveaux horizons et nouvelles idées, tout cela nourrit notre motivation et favorise la réalisation de futurs projets. Nous nous sentons vivants et... le stress y est pour quelque chose !

Alors, faisons plus ample connaissance avec cet incontournable qui nous accompagne sans intention de nuire, et pour mieux le comprendre, donc moins le craindre, regardons plus précisément à quoi il correspond et quelle est sa fonction...

Carte d'identité et fonction du stress

Stress vient du latin *stringere* qui signifie oppression, resserrement, contrainte.

Un bref retour en arrière...

Bien avant que l'on ne parle de *stress*, le physiologiste français **Claude Bernard**, (1813-1878, Paris) découvre l'existence du système nerveux sympathique – système nerveux de l'adaptation – indépendant du système nerveux central, et il évoque « la fixité du milieu intérieur *comme étant la condition d'une vie libre et indépendante* ».

Puis, dès 1914, le physiologiste américain Walter B. Cannon (1871-1945) fait évoluer cette notion de stabilité interne. Nous lui devons le **concept d'homéostasie**.

« Le processus physiologique coordonné par lequel la plupart des états stables sont maintenus dans l'organisme devait être appelé "homéostasie" (du grec homoios signifiant similaire et stasis signifiant position) c'est-à-dire la capacité à demeurer le même. Homéostasie pourrait donc se traduire approximativement par pouvoir de stabilité. »

W. B. Cannon observe également chez les animaux « la sécrétion d'urgence d'adrénaline en réponse à la peur et à la fureur », réaction physiologique liée à l'émotion.

Cette observation fut complétée dès 1936 par le professeur **Hans Selye** médecin biologiste canadien d'origine autrichienne, surnommé « le père du stress » (1907-1982). Suite à ses travaux de recherche en laboratoire, pendant près de quarante années, il met en lumière «... l'ensemble des mécanismes physiologiques qui permettent de stabiliser les fonctions vitales de l'organisme face à une demande qui lui est faite ».

En 1950, il expose sa découverte qu'il nomme « le syndrome général d'adaptation » (SGA), c'est-à-dire la réaction naturelle de l'organisme permettant de rétablir l'homéostasie, suite à une déstabilisation, de quelque nature que ce soit. Un peu plus tard, il évoque la part psychologique – largement prise en compte aujourd'hui – intervenant au cours de cette réponse biochimique.

À l'origine, stress désignait la réaction de défense se déroulant à l'intérieur de l'organisme puis la signification s'est élargie pour englober l'agent responsable de cette réponse. Ainsi, actuellement, lorsque nous parlons de stress, il s'agit tout autant de la réponse adaptative que de l'élément « stresser ». Toutefois, nous verrons qu'il est important de les distinguer.

« C'est la grande faculté d'adaptation qui rend la vie possible à tous les niveaux. C'est la base de l'homéostasie et de la résistance au stress. »

HANS SELYE

L'adaptation est l'une des principales fonctions vitales, tout comme la respiration, la digestion, l'élimination, la reproduction...