

Le Stress

Introduction

- ✓ Image classique = Cadre supérieur + grande responsabilité
- ✓ Mais aussi le bas de l'échelle
- ✓ Zéro défauts, l'excellence à un prix = Le Stress

I Définition

- ✓ Interaction entre un environnement et la réponse adaptative de l'individu à ce milieu
- ✓ Du petit tracas quotidien aux « stressés professionnels »
- ✓ Apparaît lorsqu'on s'oblige à dépasser ses capacités physiques et/ou psychologique

Lorsque l'homme confiant affirme : « Je vais forcément y arriver », le stressé dit : « Il faut que j'y arrive », l'anxieux pense : « J'ai peur de ne pas y arriver », Le déprimé assure : « Je n'y arriverai pas ».

II causes du stress en entreprise

✓ Etude de l'IFAS :

- ☞ Stress ⇔ caractère plus ou moins conflictuel de leur environnement professionnel
- ☞ Cause principale liée aux conflits de personnes
- ☞ ↗ du stress, ↘ de la qté. de travail, ↗ de l'absentéisme, ↗ des conflits entre salariés

✓ En fait :

La politique de l'entreprise (esprit et incitation au challenge) implique :

- ☞ Structure trop pesante (moins de hiérarchie)
- ☞ Conflits interpersonnels
- ☞ Rivalités (moins de hiérarchie)
- ☞ Stress professionnel devient plus relationnel que physique
- ☞ On veut d'**atteindre la perfection**. Sans jamais y parvenir bien entendu

Tableau des sources de stress

✓ C'est pourquoi :

- ☞ L'entreprise prend ce phénomène en considération
- ☞ Le stress = ennemi de l'efficacité (+ contagion possible)

III Les signes :

- ✓ Les différents signes (voir tableau)
 - Tous ces signes peuvent : ☞ Influencer une communication
 - ☞ Etre visibles lors d'une communication
 - ☞ Le corps parle

Exemple de l'entretien et des questions « gênantes » <> décodage des mvts

- ✓ Les mouvements peuvent se diviser en trois sous-ensembles :
 - ☞ Régulation agressive :
 - On cherche une soupape pour se déjouer (involontairement)
 - ☞ On mordille le crayon
 - ☞ Griffonnage sur un papier
 - ☞ Régulation affective :
 - Moment pénible de l'entretien
 - ☞ Geste de douceur, compensation
 - ☞ Fumer est un geste de douceur
 - ☞ Régulation attentive :
 - Permettrait de ↘ le stress
 - ☞ Petit dessin tout en écoutant
 - ☞ 50% à 60% de l'attention
 - ☞ Mise en dérivation
 - ☒ Ecoute plus longue
 - ☒ Meilleure écoute
 - ☒ MAIS écoute moins forte

IV soigner le stress :

- ✓ En entreprise
 - ☞ Apporter de la visibilité et de la précision à chaque collaborateur
 - ☞ Apporter de la reconnaissance après une réussite
 - ☞ Apporter de l'autonomie en déléguant les tâches
- ✚ Thérapies
 - de groupe
 - individuelle

Conclusion

- ✓ Importance de la prise en considération du stress pour les entreprises et pour la personne elle-même
- ✓ Réagir face au stress pour de meilleures communications

Signes de stress

Le stress se manifeste de différentes façons chez les gens. Voici certains signes courants de stress. Il s'agit ici des signes les plus courants et non pas d'une liste complète. Cette liste est fondée sur le document intitulé Making the Most of Your Stress par Madame Lera Ryan et peut être divisée en quatre catégories.

➤ Les signes PHYSIQUES comprennent :

• insomnie	• fatigue	• trop manger ou pas assez
• trop boire	• trop fumer	• crampes abdominales
• mauvais traitements des enfants, conjoint ou conjointe	• nausées	• hypertension artérielle
• Tenue vestimentaire négligée	• gêne respiratoire	• bouche sèche
• grincement des dents	• diarrhée/constipation	• douleurs à la tête/au dos/au cou

➤ Les signes ÉMOTIONNELS comprennent :

• frustration	• colère	• amertume
• cris	• pleurs	• retrait
• dépression	• sentiment de culpabilité	• nervosité
• sautes d'humeur	• inquiétudes	

➤ Les signes liés au COMPORTEMENT comprennent :

• rancœur	• «exploitation» des gens	• soins personnels irréguliers
• isolement	• protestation active	• rester au lit toute la journée

➤ Les signes PSYCHOLOGIQUES comprennent:

• attitude négative	• se sentir inutile	• voir sa vie comme un échec
• difficulté de concentration	• perte de mémoire	• Hyperémotivité
• avoir peur des gens	• être désespéré(e)	• oublier facilement

ANNEXES

De nombreuses études et recherches ont été effectuées aux Etats unis et au Canada, comparativement à la France, qui a accumulé un léger retard dans ce domaine.

Quelques chiffres:

- 80 % des demandes de mutation viennent de problèmes relationnels.
- 45 % de la population active est stressée
- 63 % des cadres souffrent du stress.
- 30 % des salariés souffriraient du stress professionnel.
- D'après une étude du Credoc: le nombre de stressés a doublé en dix ans.
- Les américains ont dépensé en 2000, 90 Milliards de francs pour soulager leurs angoisses (cours de yoga, livres massages etc.)
- Anxiolytiques et antidépresseurs représentent un marché de 100 Milliards de francs
- Un suivi thérapeutique de 12 à 15 séances peut être évalué à 6000F..

Après avoir essayé : Psychologue, psychiatre, médicament, hypnothérapeutes, acupuncture, maître zen 3700 F pour une séance de 2 heures *

- Aux Etats Unis, le stress représente environ 60 % du taux d'absentéisme.

L'économie américaine perd plus d'un milliard de francs chaque année à cause de l'absentéisme des employés stressés.

- Les Américains ont chiffré à 60 milliards de dollars le coût du stress dans les entreprises.

40 Milliards de francs dépensés pour les massages pendant les heures de bureau

Selon l'institut américaine du stress les décès prématurés des salariés stressés coûtent chaque année 300 Milliards à la communauté.

* Personnes agréées en tant que Coach pour l'optimisation ultime de la performance personnelle. Principe : si ça marche, c'est génial

Les dix métiers à risque:

1. Contrôleur aérien
2. Enseignants (collège et lycée)
3. commerciaux négociants
4. dirigeant d'entreprise
5. pilote d'avion
6. policier
7. infirmière
8. assistant de direction
9. standardiste
10. coursier

La pub en Amérique :

Une pub américaine vend les mérites d'un déodorant sous le slogan « strength under stress » qui vous rendra fort alors que vous êtes stressé (transpiration). Secteur des vidéos de relaxation en plein boom. Internet est devenu l'eldorado du business anti-stress

Quels sont des exemples de sources de stress en milieu de travail?

En milieu de travail, le stress peut être le résultat d'un bon nombre de situations.
En voici quelques exemples :

Catégories de contraintes professionnelles	Exemples
Facteurs uniques à l'emploi	<ul style="list-style-type: none">* charge de travail (surcharge et charge insuffisante)* rythme / variété / travail n'ayant pas de sens* autonomie (p. ex. la capacité de prendre ses propres décisions au sujet de son propre emploi ou de tâches précises)* travail par équipes / heures de travail* milieu physique (bruit, qualité de l'air, etc.)* isolement au travail (émotionnel ou travail solitaire)
Rôle dans l'organisation	<ul style="list-style-type: none">* conflit de rôles (demandes contradictoires liées à l'emploi, nombreux superviseurs/gestionnaires)* ambiguïté d'un rôle (manque de transparence au sujet des responsabilités, des attentes, etc.)* niveau de responsabilité
Perfectionnement professionnel	<ul style="list-style-type: none">* aucune chance de promotion/trop de promotion* sécurité d'emploi (peur de l'excédent de personnel, que ce soit en raison de l'économie ou d'un manque de travail)* possibilités de perfectionnement professionnel* satisfaction liée à l'emploi en général
Relations au travail (interpersonnelles)	<ul style="list-style-type: none">* superviseurs* collègues* subalternes* menaces de violence, harcèlement, etc. (menace à la sécurité personnelle)
Structure/climat organisationnel	<ul style="list-style-type: none">* participation (ou non-participation) à la prise de décision* style de gestion* habitudes de communication